

UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE TURISMO



Propuesta y Aplicación de un Proceso Metodológico orientado a la superación de brechas en las dimensiones organizacional y procedimental del servicio de las MIPES turísticas regionales: Caso aplicado a MIPES turísticas pertenecientes al subsector de Alojamiento Turístico de los destinos Valdivia y Panguipulli.

Profesor Patrocinante: **Guillermo Nova Castillo**
Administrador de Empresas de Turismo
Master Internacional en Turismo y Hotelería
Doctor (c) en Dirección de Empresas

Trabajo de Seminario para optar al grado de:

LICENCIADO EN TURISMO

VALERIA CONCHA MEYER

PAULINA CUEVAS CUEVAS

RENE MORAGA GAEZ

TANIA PARRAGUEZ CABELLO

PAMELA VERA LOPEZ

VALDIVIA – CHILE, JULIO 2007

Propiedad Intelectual.

El presente Trabajo de Seminario de Grado, para optar a la Licenciatura en Turismo ***“Propuesta y Aplicación de un Proceso Metodológico orientado a la superación de brechas en las dimensiones organizacional y procedimental del servicio de las MIPES turísticas regionales: Caso aplicado a MIPES turísticas pertenecientes al subsector de Alojamiento Turístico de los destinos Valdivia y Panguipulli”***, es totalmente original, no ha sido presentado o publicado anteriormente y es propiedad intelectual del equipo de trabajo dirigido por el profesor Guillermo Nova Castillo y compuesto por los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de Turismo y postulantes a la Licenciatura en Turismo Srtas. Valeria Concha; Paulina Cuevas; Tania Parraguez, Pamela Vera y el Sr. René Moraga.

La publicación de parte o la totalidad del presente estudio debe ser hecha bajo la firma del conjunto de los autores señalados.

El contenido del presente trabajo puede ser citado haciendo expresa referencia a sus autores.

ÍNDICE

RESUMEN	4
SUMMARY	5
1.-INTRODUCCIÓN	6
2.- MARCO TEÓRICO	8
2.1.- ¿QUÉ ENTENDEMOS POR CALIDAD?	8
2.2.- EVOLUCIÓN DEL TERMINO CALIDAD	9
CUADRO N° 1 "EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD"	9
2.3.- NORMAS ISO	10
2.3.1.- SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD	11
2.4.- MODELO EFQM (European Foundation for Quality Management)	13
2.4.1.- MODELO EFQM DE EXCELENCIA	13
2.4.2.- MISIÓN	13
2.4.3.- IMPORTANCIA	14
2.5.- CHILE INNOVA	14
2.5.1.- ÁREA DE CALIDAD	14
2.6.- CALIDAD EN TURISMO	15
2.7.- SISTEMA Y/O MODELOS DE CALIDAD EN TURISMO INTERNACIONAL	17
2.7.1.- COLOMBIA	17
2.7.1.1.- DEFINICIONES	18
2.7.2.- MÉXICO	23
2.7.2.1.- NORMAS OFICIALES MEXICANAS TURÍSTICAS	24
2.7.3.- PLAN DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA	26
2.7.3.1.- NORMAS DE CALIDAD	27
2.8.- SITUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA EN CHILE	28
2.8.1.- COMPROMISOS A CUMPLIR	30
2.8.2.- PLAN PILOTO	31
2.8.3.- APOYO INTERNACIONAL	31
2.8.4.- ETAPAS PARA OBTENER EL SELLO DE CALIDAD	32
2.8.5.- NORMAS CHILENAS DE CLASIFICACIÓN	33
2.8.5.1.- ORGANIZACIÓN	33
3.- MATERIAL Y MÉTODO	35
3.1.- OBJETIVO GENERAL	35

3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS	35
3.3.- METODOLOGÍA	35
CUADRO N° 2 METODOLOGÍA	36
4.- RESULTADOS	37
4.1.- ORGANIGRAMA	37
FIGURA N°1 ORGANIGRAMA ESTABLECIMIENTO TIPO FAMILIAR	38
FIGURA N°2 ORGANIGRAMA ESTABLECIMIENTO DE MAYOR TAMAÑO	39
4.2.- DESCRIPCIÓN DE CARGOS	40
4.2.1.- CAMARERA/MUCAMA	40
4.3.- PROCEDIMIENTO	41
4.3.1.- PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ACOGIDA DE UN PASAJERO OCHECK-IN	42
FIGURA N°3 "ESQUEMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE CHECK-IN (con reserva previa)	43
4.4.- RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	44
4.4.1.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	44
FIGURA N°4 "ESQUEMATIZACION DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS"	45
FIGURA N°5 "ESQUEMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS" (Establecimiento pequeño)	46
4.5.- PROGRAMAS DE MANTENCIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO	47
4.5.1.- PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	48
CUADRO N°3 PROGRAMA DE MANTENCIÓN PREVENTIVA	48
4.5.2.- PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	50
4.6.- SEGURIDAD E HIGIENE	50
4.6.1.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO	51
FIGURA N°6 "ESQUEMATIZACIÓN DEE PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO"	51
4.7.- MEDIIDAS DE SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL	54
CUADRO N°4 MEDIDAS DE SUSTENTABILIDAD	54
5.-DISCUSIÓN	55
6.- CONCLUSIONES	58
7.- BIBLIOGRAFÍA	59
7.1.-LIBROS	59
7.2.- REFERENCIA ELECTRÓNICA	60
ANEXO	61

RESUMEN

El presente documento sintetiza el Seminario de Grado llevado a cabo durante el primer semestre de 2007, y cuya principal finalidad consistió en la superación de las brechas detectadas durante el proceso de evaluación del grado de cumplimiento de la norma de calidad, cuyos resultados arrojaron importantes deficiencias en el ítem de Organización, debiéndose recurrir a la confección de Manuales de Procedimiento para la muestra de establecimientos de alojamiento turístico beneficiados, localizados en los destinos de Valdivia y Panguipulli.

Este informe se sustenta en la recopilación de información primaria y secundaria para la elaboración del instrumento que sirva de referencia en la mejora continua de la gestión organizacional de las empresas turísticas. Una vez analizada y evaluada la información recopilada, confeccionamos los Manuales de Procedimientos tomando en cuenta las necesidades individuales, considerando el tamaño y tipo de alojamiento turístico, sus características particulares, sus atributos diferenciadores, potenciando y creando nuevos procedimientos que aseguren una gestión eficiente del servicio.

SUMMARY

The following document synthesizes the Seminary of Degree carried out during the first semester of 2007, its main purpose consisted in the overcoming of the breaches which were detected during the process of evaluation of the degree of fulfillment of the quality norm. Its results showed important problems in the item of Organization, so, we decide to prepare Procedures Manuals for the sample of benefited establishments of tourist lodging, located in the destinations of Valdivia and Panguipulli.

This report is sustained in the compilation of primary and secondary information for the elaboration of an instrument that serves as reference in the continuous improvement of the organizational management of the tourist companies. Once analyzed and evaluated the compiled information, we made Procedures Manuals to fix individual necessities, considering the size and particular type of tourist accommodation, its characteristics, their differentiating attributes, harnessing and creating new procedures that assure an efficient management of the service.

1.- INTRODUCCIÓN

Chile posee recursos turísticos naturales de jerarquía mundial, que son capaces por sí solos de generar grandes corrientes de viajes con fines turísticos. Para poder explotar esto de mejor manera se han hecho inversiones en infraestructura, ya sean rutas de acceso o bien en servicios tanto por parte del sector público como del privado.

Si bien lo anterior es un gran avance, aun queda pendiente el tema de la calidad en la prestación de los servicios, es por ello que para poder posicionar a Chile como un destino potente y competitivo, el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR) en conjunto con el Instituto Nacional de Normalización (INN) han normando los servicios de alojamiento turístico, turismo aventura, guías de turismo, agencias de viaje y operadores turísticos, para así estandarizar y asegurar la calidad de estos servicios que permitan que el país pueda competir a nivel mundial.

La primera norma en establecerse fue la de Alojamiento Turístico y para aplicarla se encuentra en proceso el proyecto piloto de certificación de calidad en la Región de Los Lagos (incluida la actual Región de los Ríos), centrando nuestra área de estudio en las ciudades de Valdivia y Panguipulli.

Dentro de la norma para alojamientos turísticos se incluye un aspecto muy importante que guarda relación con la organización y estandarización del servicio propiamente tal. Para poder implementar con éxito esta parte de la norma, las empresas involucradas requerían del apoyo de estudiantes de la carrera de turismo que conocieran el tema y fueran capaces de aplicar sus experiencias para lograr una correcta interpretación e implementación de este aspecto de la norma. Esto, sumado a intereses personales de los integrantes del equipo de trabajo y del profesor guía, y debido a la relevancia que tiene el tema para nuestro futuro profesional, influyó en la elección del mismo para realizar el presente seminario de grado.

La importancia de este tema radica en los impactos que pueda tener este sello de calidad para aquellas empresas que sean certificadas, ya que no sólo contarán con el respaldo de SERNATUR, sino que también esto será un atributo diferenciador del resto de sus competidores. Para un turista es muy importante si un establecimiento posee algún tipo de reconocimiento por parte del organismo regulador del país, lo que haría que el usuario elija esa empresa en pos de la competencia; como se ve este sello de calidad también puede tener un impacto económico para la empresa certificada.

El desconocimiento o bien la poca experiencia en el rubro turístico fue una de las principales limitaciones con las cuales pudimos encontrarnos al momento de realizar esta tarea. Este tema no es menor, ya que algunas de las empresas llevan un buen tiempo funcionando sin saber si los servicios son de la calidad que corresponde al tipo de alojamiento que ofrecen, es por esto que al integrarse a este proyecto de certificación de calidad es necesario contar con un manual de procedimientos que estandarice y asegure la calidad de los servicios prestados.

2.- MARCO TEORICO

Si bien en un principio, las empresas buscaban el aumento de sus ganancias y la rentabilidad de las mismas, con el paso del tiempo se dieron cuenta que para lograr esto debían entregar un producto de calidad a sus clientes, sobre todo en las empresas manufactureras, para quienes en un principio era “fácil” medir la calidad de sus productos a través de las características básicas que debía poseer dicho producto. Con el paso del tiempo se dieron cuenta que además el producto para ser de calidad debía satisfacer concretamente alguna necesidad de los consumidores, aquí se habla de la calidad total.

En el ámbito de la servucción, la calidad se torna aún más complicada por el hecho de la intangibilidad de los servicios, lo que provoca que no se pueda evaluar de una manera muy clara la calidad de los mismos.

2.1.- ¿QUÉ ENTENDEMOS POR CALIDAD?

El término calidad tiene múltiples significados y, como concepto, cambia y evoluciona con el tiempo por su relación e importancia vital en la conducta de compra de los consumidores.

Calidad en un producto o servicio ha significado tradicionalmente una aptitud para el uso deseado, estableciéndose la definición de este concepto en el diccionario de la Real Academia Española como:

Calidad: 1.-*Conjunto de características propias de un ser u objeto/*

2-*Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que solo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones/*

3.-*Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.*

De esta aproximación se desprende la responsabilidad que poseen las empresas de que todos sus productos o servicios cumplan unos niveles de calidad que tengan la capacidad de satisfacer las necesidades implícitas o explícitas del consumidor.

2.2.- EVOLUCIÓN DEL TERMINO CALIDAD

La calidad ha experimentado desde sus inicios como concepto, un sin número de distintas definiciones que han evolucionado hasta lo que hoy se denomina Calidad Total, originándose de las empresas industriales a principios de siglo como: *“El grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado”*.

Posteriormente fue evolucionando como Control de la Calidad: *“La adecuación al uso del producto o, más detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”*.

Más recientemente el concepto de calidad ha trascendido hacia todos los ámbitos de la empresa y así actualmente se define como Calidad Total: *“Todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”*.

Cuadro N°1: Evolución de la Calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	1 Satisfacer al cliente. 2 Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho 3 Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	1 Satisfacer una gran demanda de bienes. 2 Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	1 Minimizar costes mediante la Calidad 2 Satisfacer al cliente 3 Ser competitivo
Posguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	1 Satisfacer al cliente. 2 Prevenir errores. 3 Reducir costes. 4 Ser competitivo.

Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	1 Satisfacer tanto al cliente externo como interno. 2 Ser altamente competitivo. 3 Mejora Continua.
Modelos de excelencia	No sólo gestionar la calidad, sino desarrollar la calidad de la gestión	Asegurar la sustentabilidad de las organizaciones en el tiempo a través de la satisfacción de todos los involucrados, o partes interesadas, en su éxito: accionistas, dueños o mandantes; trabajadores; proveedores; clientes y la comunidad.

Fuente de Elaboración: www.iaf.es

2.3.- NORMAS ISO

La Organización Internacional para la Estandarización o International Organization for Standardization ISO, es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los organismos de normalización (ONs) nacionales, que produce normas internacionales industriales y comerciales, define los conceptos de calidad durante muchos años, los cuales han ido evolucionando, creando normas que corrigen las definiciones anteriores y las adecuan al momento actual de las empresas.

En el año 1994, la Organización Internacional para la Estandarización definió en su norma **ISO 8402:1994** el término de Calidad en una primera instancia, la cual tenía débiles falencias en su descripción, manifestando la falta de orientación hacia el cliente.

*- **Calidad:** Conjunto de características de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.*

La definición no expresa la relación existente entre calidad y la satisfacción del cliente, ni alude al valor que el cliente percibe en el producto o servicio. Es precisamente este valor añadido el que determinará el precio en función del grado de satisfacción generado.

Este valor o estima se basa en atributos tangibles del producto o servicio (prestaciones), tales como la aptitud para el uso requerido, la eficacia, la durabilidad, el servicio posventa del producto, la garantía o el precio. Sin embargo también debemos tener en cuenta otros atributos de carácter intangible, los cuales también crean un valor asociado al producto o servicio. Estamos hablando de prestigio, estatus, ilusión de poseer el bien, etc.

En la norma **ISO 9000:2000** destaca en su definición las características como un atributo diferenciador y los requisitos como una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Calidad:** *Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.*

La calidad orientada hacia el cliente es un concepto que responde a las exigencias cambiantes de los clientes, por lo que habrá tantos niveles de calidad como clientes.

2.3.1.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Las empresas para implementar prácticas de calidad adquieren un sistema de calidad el cual les dará las coordenadas para un mejor funcionamiento y otorgar lineamientos que conduzcan a la mejora en la calidad de sus servicios, produciendo una retroalimentación en toda la empresa cuando un área utiliza estos sistemas de calidad.

En primer lugar, es necesario definir qué significa sistema. Formalmente sistema es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí. Es decir, hablamos de sistema, no cuando tenemos un grupo de elementos que están juntos, sino cuando además están relacionados entre sí, trabajando todos en equipo.

Un Sistema de Gestión de la Calidad significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Manual de Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes. Los elementos de un sistema de gestión de la calidad deben estar documentados por escrito.

El vocabulario de acuerdo con la norma **ISO 8402:1994** es el siguiente:

- **Sistema de la calidad:** *Estructura organizativa, procedimientos, procesos, y recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad.*

- **Gestión de la calidad:** *Conjunto de actividades de la función general de la dirección (de la organización) que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implanta por medios tales*

como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad.

Según la norma de vocabulario, podemos identificar el sistema con una estructura organizativa, y la gestión con el contenido de acciones que lo componen.

El vocabulario de la nueva norma **ISO 9000:2000**, define los siguientes términos:

- **Sistema:** *Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.*
- **Sistema de gestión:** *Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.*
- **Sistema de gestión de la calidad:** *Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.*

Esta norma define la calidad en relación directa a los sistemas de gestión que debe utilizar una empresa para lograr dicho fin, estableciendo relaciones entre los diferentes conceptos que rodean el término calidad y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

La ISO 9000:2000 establece a un sistema como un conjunto de elementos que interactúan en actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización, naciendo el concepto de Sistema de Gestión. En la consecución de la calidad de los productos y servicios, estos sistemas de gestión colocan todos sus elementos en relación directa al desarrollo de la calidad de la organización.

En paralelo la alta dirección crea políticas de calidad que son orientaciones a la organización, donde existan intenciones en todo su conjunto a lo relativo en calidad lo cual pretende establecer una mejora continua y recurrente en la capacidad de cumplir los requisitos de cada uno de los productos o servicios para la satisfacción de los usuarios.

La gestión de calidad realiza una planificación enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados a cumplir estos objetivos. Además realiza un control que esta orientado al cumplimiento de los requisitos de calidad. Se debe otorgar un aseguramiento de la calidad que proporcione confianza al cliente en el cumplimiento de los requisitos.

2.4.- EFQM (EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT)

La Fundación asume su papel como clave en el incremento de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones europeas, reforzando la Calidad en todos los aspectos de sus actividades, así como estimulando y asistiendo el desarrollo de la mejora de la Calidad.

Como parte de este estímulo, la EFQM (una fundación localizada en Bélgica) otorga todos los años el Premio Europeo a la Calidad, utilizando como criterio de decisión el Modelo de Excelencia EFQM.

El impulso para fundar esta poderosa red de administración fue la necesidad de crear un marco de trabajo para la mejora de la calidad, el cual estuviera basado en el modelo Malcolm Baldrige de los Estados Unidos y en el Premio Deming en Japón, pero adecuado a las necesidades del contexto europeo.

Un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar.

2.4.1.- MODELO EFQM DE EXCELENCIA

La idea básica del Modelo es proporcionar a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión. La herramienta no es normativa ni prescriptiva: no dice cómo hay que hacer las cosas, respetando así las características de cada organización y la experiencia de sus miembros.

Para mejorar, es necesario conocer primero la situación actual y para ello es útil tener una guía que nos lleve a examinar de forma sistemática todos los aspectos del funcionamiento de la organización. A estos aspectos los denominaremos "criterios". (Liderazgo, Política y Estrategia, Gestión del Personal, Colaboradores y Recursos, Procesos, Resultados en los Clientes, Resultados en el Personal, Resultados en la sociedad y Rendimiento Final)

2.4.2.- MISIÓN

Estimular y asistir a las organizaciones en toda Europa para participar en las actividades de mejoramiento enfocadas en lograr la excelencia en la satisfacción al cliente, la satisfacción de los empleados, el impacto en la sociedad y en los resultados de negocios.

Apoyar a los gerentes de las organizaciones europeas en la aceleración de transformar la administración de la calidad total en un factor decisivo en el logro de la ventaja competitiva a nivel global.

2.4.3.- IMPORTANCIA

Con la ayuda de la EFQM y a través del ejemplo de sus miembros, las organizaciones en Europa han comenzado a aceptar que la administración de la calidad total es una forma de administrar actividades para ganar eficiencia, efectividad y ventaja competitiva, asegurando el éxito a largo plazo al satisfacer las necesidades de los clientes, empleados, entidades financieras, accionistas y la comunidad en general.

La implementación de programas de administración de la calidad total permite alcanzar beneficios significativos, tales como un incremento en la eficiencia, reducción de costos y mayor satisfacción de los clientes, todo orientado a mejorar los resultados de los negocios.

La EFQM tiene un rol clave en la mejora de la efectividad y la eficiencia de las organizaciones europeas al reforzar la importancia de la calidad en todos los aspectos de sus actividades. También contribuye asistiendo y estimulando el desarrollo de políticas para el mejoramiento de la calidad.

2.5.- CHILE INNOVA

2.5.1.- AREA DE CALIDAD

El objetivo de esta área es incrementar la gestión de productividad y calidad del sector productivo, especialmente de las Pymes, a través de la utilización de modelos de gestión eficiente y de un mejoramiento de la infraestructura de calidad del país.

Chile requiere avanzar significativamente en la difusión de una cultura nacional para la calidad y la productividad, que son factores esenciales para el mejoramiento de la competitividad.

Para avanzar en este propósito, Chile Innova y otras instituciones del Estado, han impulsado un conjunto de iniciativas de fomento al mejoramiento de la competitividad de las empresas y han desarrollado diversos instrumentos que promueven estos modelos de gestión en las empresas.

Esta área contempla:

- A.** - Promover la adopción de sistemas de gestión de excelencia y calidad en las empresas.
 - Desarrollo de personal especializado. A cargo de Cnpc, de Corfo.
 - Apoyar técnicamente a la gerencia de fomento de la Corfo para aplicar instrumentos de fomento en temas de calidad. A cargo de CNPC, de Corfo.
 - Entrega de premios regionales y/o sectoriales a la calidad. A cargo de CNPC, de Corfo.
 - Aplicación de un modelo de gestión de calidad en los principales hospitales públicos del país. A cargo de CNPC, de Corfo.

- B.** - Promover apoyo a la certificación de gestión de calidad en las empresas.
 - Apoyar financieramente proyectos de certificación de calidad en empresas. A cargo de la Gerencia de Fomento, de Corfo.
 - Capacitación en gestión de calidad y promoción de certificación de empresas de acuerdo a normas internacionales (ISO y otras). A cargo de INN.

- C.** - Ampliar la infraestructura de calidad en materia de normas técnicas, metrología y acreditación.
 - Aumentar el número de normas técnicas a disposición de las empresas productivas. A cargo de INN.
 - Fortalecer la Red Nacional de Metrología con el fin de tener mediciones exactas y validadas para calibrar los diferentes instrumentos de medición. A cargo de INN.
 - Fortalecer el Sistema Nacional de Acreditación. A cargo de INN.

2.6.- CALIDAD EN TURISMO

La OMT desarrolló un marco conceptual para el término de calidad en el turismo, entendiéndose como tal:

“El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades legítimas de bienes y servicios, requerimientos y expectativas del consumidor, a un precio aceptable, en conformidad con variables fundamentales de calidad como la protección y seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de la actividad turística en relación con su entorno humano y natural”.

Cada término de esta definición sugiere acciones concretas todas las cuales llevan implícito el criterio de calidad como mecanismo de obtener resultados satisfactorios para el usuario, el prestador del servicio y el entorno.

El resultado que define el marco conceptual anterior, puede evaluarse en función de la satisfacción del consumidor así como por los efectos sociales, medioambientales y económicos de la actividad turística en cuestión.

Para alcanzar la calidad no es suficiente realizar una acción determinada, sino que es preciso un trabajo constante que no puede detenerse porque se haya logrado una calidad temporal. Implica asimismo un proceso sin interrupciones ni deficiencias, que puedan estropear el producto turístico y son responsables de pérdidas directas o indirectas para la empresa o el destino.

La percepción de la calidad por parte de los clientes varían según sus características, las exigencias o expectativas. Un marketing fundado y movido por un anhelo de calidad atiende a esas características y trata de catalogar a los consumidores según los diferentes tipos y grados de calidad que perciben.

Los consumidores no pueden esperar recibir más de lo que corresponde a lo que han pagado o a lo que determinan ciertos límites sociales o ambientales. La función de las administraciones y de las empresas del sector turístico es que el tipo y el grado de calidad estén en consonancia con el precio y las limitaciones externas.

Hay que tratar de satisfacer las necesidades básicas y vitales de las personas. Las necesidades tienen que ver ante todo con los factores subyacentes que determinan la calidad, aunque, con el tiempo, las expectativas relacionadas con el tipo y el volumen de las "necesidades básicas" varían y con frecuencia aumentan. Las necesidades básicas del pasado no son exactamente las necesidades básicas de hoy.

Un servicio de buena calidad no es suficiente para dar una impresión de que todo el producto turístico es de calidad, aunque un servicio excelente pueda impresionar favorablemente al cliente y hacerle cerrar los ojos a las deficiencias o defectos de otros elementos del producto turístico.

Las expectativas se refieren a la necesidad de informar y dar una percepción positiva de las características del producto al consumidor potencial. No deberían producirse sorpresas negativas en el momento en que se presta el servicio o se suministra el producto: el consumidor debe recibir lo que se le ha

prometido (o incluso más). Las expectativas, al mismo tiempo, deberían ser legítimas: hay límites para las expectativas y algunas no pueden cumplirse por muy alto que sea el pago ofrecido.

Los consumidores que hace referencia la definición por parte de la OMT se refiere a los consumidores (finales) particulares, que pueden ser grupos de personas (p. ej. una familia), empresas (p. ej. una compañía que compra un viaje de incentivo) e intermediarios comerciales (p. ej. un tour operador). En el tercer caso, éste puede solicitar que su propio representante o un asesor externo reconocido evalúe y certifique la calidad del producto.

Un concepto añadido a la definición por el Comité de Apoyo a la Calidad de la OMT por indicación del sector privado, introduce elementos de carácter comercial y jurídico y está relacionado con la transparencia. La aceptación puede ser explícita o tácita (implícita), según la normativa que regule el sector del turismo en cada país o el tipo de transacción de que se trate. Por ejemplo, algunos contratos requieren una firma, mientras que otras transacciones no requieren más que la comunicación previa del precio al solicitar el servicio.

2.7.- SISTEMA Y/O MODELOS DE CALIDAD EN TURISMO INTERNACIONAL

A continuación se dan a conocer experiencias internacionales utilizadas para potenciar la calidad de los diferentes servicios de turismo entregados en destinos como Colombia, México y España.

De éstos países se han extraído modelos para crear un sistema de calidad en nuestro país. Estos destinos ya consagrados por su actividad turística, prestando servicios de calidad a un alto nivel y utilizando un sistema eficiente para medir la calidad turística, nos entregarán su experiencia como pauta para que el destino, Chile, pueda competir a la par con grandes y posicionados destinos turísticos como los europeos.

2.7.1.- COLOMBIA

Para Colombia la Calidad la ven como un proceso decisivo para la competitividad del turismo. Dar al cliente lo que desea hoy, a un precio que esté dispuesto a pagar, a un costo que genere rentabilidad para la empresa, y es muy importante la existencia de un grado de armonía entre las expectativas de turista y la realidad ofrecida, es decir la coherencia entre lo prometido y lo entregado, por lo tanto un producto o servicio

de calidad debe funcionar tal y como el cliente quiere, debe satisfacer sus expectativas e incluso excederlas, el reto de hacer las cosas bien a la primera vez, es lo que el cliente está dispuesto a pagar, en función de lo que obtiene y valora.

Con respecto al marco legal, según la Ley General de Turismo de 1996 (ley 300), en el decreto 210 del 3 de febrero del 2003, fija la estructura orgánica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y en el decreto 2269 del 16 de noviembre de 1993, organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

2.7.1.1.- DEFINICIONES

NORMALIZACIÓN se define como una actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado, con respecto a problemas reales o potenciales.

NORMA TÉCNICA es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado.

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC, es una técnica voluntaria aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización. (Icontec)

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACION USN es una entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización, cuya función es la preparación de normas propias del sector, dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas al proceso de adopción y publicación de la NTS, ante el Organismo Nacional de Normalización.

Los objetivos de la USN son la descentralización de la normalización promoviendo que todos los gremios, asociaciones y entidades similares, que agrupan los intereses de un determinado sector, participen activamente en el desarrollo del proceso de elaboración, adopción, difusión y aplicación de las normas técnicas, bajo la asesoría y dirección del ICONTEC. Su segundo objetivo son los programas de normalización con mayor cubrimiento y un desarrollo más ágil que el obtenido cuando se emplea el sistema de normalización tradicional.

Dentro de las funciones de la USN esta el coordinar y garantizar el correcto funcionamiento de los Comités Técnicos Sectoriales de Normalización. Presentar los documentos en un estudio al Organismo Nacional de Normalización. Coordinar con el Organismo Nacional de Normalización, las actividades internacionales que correspondan al ámbito de los comités técnicos sectoriales a su cargo. Archivar durante cinco años, la información generada por los comités técnicos sectoriales a su cargo. Dictar su propio reglamento interno.

Actualmente están en funcionamiento los siguientes USN:

- **USN de Cotelco**, la cual abarca varios ámbitos de normalización como las Competencias Laborales, Calidad en los Servicios Hoteleros, Capacidad en la Operación Hotelera, Calidad de Compromiso con el Medio Ambiente (NTC 5133 etiquetas ambientales tipo I) y Categorización por Estrellas.

NTS USN DE COTELCO (normas)

COMPETENCIAS LABORALES: (Surtieron el proceso de consulta)

A.- Realización de procesos básicos para la prestación del servicio: Proporciona los requisitos para organizar el inicio y el cierre de actividades y operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros definidos en los hoteles.

B.- Atención al cliente de acuerdo a políticas de servicio: Proporciona los requisitos para atender sugerencias y reclamaciones cumpliendo el protocolo de servicio y brindar información conforme a requerimientos del cliente en los hoteles.

C.- Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes: Proporciona los requisitos para ofrecer productos y servicios dando respuesta al cliente, realizar check in y check out de huéspedes y reservar habitaciones de acuerdo con procedimientos definidos en los hoteles.

D.- Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento: Proporciona los requisitos para cumplir procedimientos definidos para el manejo de valores y realizar el cobro en los hoteles.

E.- Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos: Proporciona los requisitos para ejecutar labores de apoyo en el servicio a huéspedes y clientes y atender entrega y recibo de habitaciones según procedimientos definidos en los hoteles.

- **USN del Consejo Profesional de Guías CPG**, cuyos ámbitos de normalización son la Calidad en la Prestación del Servicio y las Habilidades y Destrezas del Recurso Humano. (Competencias Laborales)

USN DEL CPG (*normas*)

A.- Prestación del servicio de guiado de acuerdo con lo requerido por el usuario: Proporciona parámetros para brindar información, asistir y conducir al usuario y propiciar los medios para su seguridad.

B.- Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos: Determina el método para verificar el cumplimiento y desarrollo de programas turísticos.

C.- Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario: Establece principios generales para planear y organizar las actividades y elementos necesarios para la guianza.

D.- Realización de procesos básicos para la prestación del servicio: Proporciona las reglas que han de seguirse para organizar, operar equipos y elementos necesarios para la prestación del servicio.

- **USN de Acodrés**, sus ámbitos de normalización son: las Competencias Laborales, Calidad en la Operación de Establecimientos Gastronómicos y la Calidad en el Servicio.

USN DE ACODRÉS (*normas*)

A.- Preparación de alimentos de acuerdo con la orden de producción: Proporciona los requisitos para elaborar preparaciones calientes y frías con calidad, cantidad y el tiempo señalado en la receta estándar.

B.- Servicio de alimentos y bebidas al cliente de acuerdo con los estándares establecidos: Establece principios generales para realizar el servicio a los clientes de acuerdo con estándares establecidos.

C.- Control en el manejo de materia prima en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad: proporciona requisitos para proveer materia prima y verificar el cumplimiento de estándares en la producción de alimentos, de acuerdo con procedimientos establecidos.

D.- Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa: Proporciona requisitos para establecer planes de trabajo y manejar el presupuesto del área cumpliendo variables definidas en la empresa.

E.- Coordinación de la producción de alimentos de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos: Proporciona los requisitos para coordinar la producción de acuerdo con el pedido y atender los reclamos de producción no conformes.

F.- Infraestructura básica en los establecimientos de la industria gastronómica: Establece los requisitos de infraestructura básica que deben tener los establecimientos de la industria gastronómica para asegurar la calidad de sus espacios.

- **USN de Agencias de Viajes**, los ámbitos a normalizar son: Atención al cliente, Infraestructura, Reservas y Diseño de paquetes.

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS (*normas*)

A.- Reservas en agencias de viajes: Establece los requisitos mínimos para la prestación del servicio de reservas en agencias de viajes, definiendo los requisitos necesarios para la adecuada prestación del servicio y establece los medios para evaluar el servicio y las cualidades del personal a cargo.

B.- Atención al cliente en agencias de viajes: Define los momentos de verdad, la auditoria del servicio y los medios de comunicación de la empresa.

DISEÑO DE PAQUETES (*normas*)

C.- Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes: Define los procesos de control de calidad del diseño, especificando los requisitos para la adquisición de los servicios, la identificación del paquete y su trazabilidad.

INFRAESTRUCTURA (*normas*)

D.- Infraestructura en agencias de viajes: Establece los requisitos de infraestructura interna y externa que la agencia debe cumplir para garantizar la accesibilidad a sus instalaciones: Espacios, climatización, iluminación, muebles, equipos de oficina.

NORMA TECNICA SECTORIAL NTS es una norma para un determinado sector (hoteles, agencias de viajes, guías, restaurantes). Son de carácter voluntario. Las partes de una NTS son:

- Título.
- Objeto.
- Alcance.
- Definiciones.
- Requisitos. (criterios de desempeño, requisitos de conocimiento y comprensión, rango de aplicación, requisitos de evidencia)
- Normas o documentos de referencia.
- Documentos de consulta

El procedimiento para elaborar un NTS son:

- La detección de necesidades de normalización.
- Elaboración anteproyecto norma.
- Subproceso de consulta pública.
- Subproceso de post-consulta pública.
- Consejo directivo de la USN.
- Divulgación de la NTS.
- Oficialización de la NTS.

Dentro de las ventajas de la certificación está la mejora de la calidad del sector, aumenta la competitividad, personal capacitado y motivado, mejora la productividad de la empresa, se reducen costos y desperdicios.

2.7.2.- MÉXICO

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), conforme la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, son regulaciones técnicas que establecen especificaciones y procedimientos para garantizar que los servicios cumplan, en el contexto de los propósitos y funciones para los que fueron diseñados, con características de seguridad, intercambiabilidad, confiabilidad y calidad, entre otros aspectos.

La aprobación de normas es de aceptación generalizada entre usuarios y proveedores de servicios, facilitan la aplicación de soluciones más económicas y estables, al tiempo que favorecen el logro de mayor seguridad, información e higiene en el mercado turístico. Por ello que las normas técnicas surgen como una respuesta a los requerimientos de la actividad, que apuntan hacia aspectos fundamentales del bienestar de quienes viven la experiencia del turismo.

Las dependencias del Gobierno Federal son quienes se encargan de enviar dichas regulaciones llamadas Normas Oficiales Mexicanas (NOM's), que son de carácter obligatorio y que contienen características o especificaciones que deben cumplir los servicios, cuando puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, el medio ambiente, o causar daños a los recursos naturales.

Para la elaboración de las NOM's, se han constituido diversos Comités Consultivos Nacionales de Normalización, los cuales se integran por el Gobierno Federal, Sector Privado, Sector Académico y Sector Social.

Existe un Comité Consultivo Nacional de Normalización Turística (CCNNT), el cual se constituyó el 25 de junio de 1993. La dirección y la coordinación de este Comité recaen en la Secretaría de Turismo a través, de la Subsecretaría de Operación Turística. Quienes participan en forma equilibrada son la iniciativa privada, instituciones educativas y consumidores, así como las dependencias competentes. Para el desarrollo de los trabajos del Comité, se cuenta con la formación de Subcomités o Grupos de Trabajo que tienen a su cargo la investigación, análisis y elaboración de los proyectos de Normas, los cuales son:

- Subcomité de Hospedaje.
- Subcomité de Agencias de Viajes.
- Subcomité de Alimentos y Bebidas.
- Subcomité de Empresas de Sistemas de Intercambio.

- Subcomité de Campamentos y Paradores de Casas Rodantes.
- Subcomité de Guías. (Generales y Especializados)
- Subcomité de Turismo de Aventura.

En estos subcomités participan todos los sectores involucrados, tanto asociaciones y cámaras del sector privado, instituciones educativas y dependencias públicas, quienes elaboran los proyectos de normas, los cuales son presentados al Comité para su aprobación y posteriormente su publicación como norma oficial mexicana en el Diario Oficial de la Federación.

La Secretaría de Turismo verifica las NOM's de turismo en forma directa o a través de las Unidades de Verificación aprobadas y acreditadas en términos de la Ley de la materia. Se cuenta con tres Unidades de verificación aprobadas y acreditadas.

- Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación, S.C. (NORMEX)
- Factual Services, S.C.
- Quality Network Verificación y Sistemas de Calidad, S.A. de C.V.

2.7.2.1.- NORMAS OFICIALES MEXICANAS TURÍSTICAS

- NOM-01-TUR-2002 (D.O.F. 5/03/03)

De los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje, agencias de viajes, alimentos y bebidas y empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

- NOM-05-TUR-2003 (D.O.F. 18/02/04)

Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la presentación del servicio.

- NOM-06-TUR-2000 (D.O.F. 08/03/01)

Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casa rodantes.

- NOM-07-TUR-2002 (D.O.F. 26/02/03)

De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.

- NOM-08-TUR-2002 (D.O.F. 5/03/03)

Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.

- NOM-09-TUR-2002 (D.O.F. 26/09/03)

Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.

- NOM-010-TUR-2001 (D.O.F. 02/01/02)

De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas.

- NOM-011-TUR-2001 (D.O.F. 22/07/02)

Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura.

2.7.3.- PLAN DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

Desde principios de los años 90, el sector turístico español ha venido desarrollando distintas iniciativas para la aplicación de la tecnología de la calidad. La necesidad de diferenciarse por la CALIDAD, se puso de manifiesto como meta común del sector privado y la Administración Turística Española en el Congreso Nacional de Turismo, celebrado en Noviembre de 1997, cuyo compromiso VII fue el de implantar la marca de Calidad Turística Española. Anteriormente, el Plan de Estrategias de la Administración Turística del Estado, en su estrategia número IX también incidía en la necesidad de un Plan de Calidad Turística Española, que ya es una realidad claramente consolidada como quedó patente en el 2º Encuentro Nacional de Calidad en Turismo celebrado en Madrid en mayo de 1999. Encuentro Nacional de Calidad en Turismo celebrado en Madrid en mayo de 1999.

La finalidad de los Planes de Calidad era la creación de sellos de garantía de calidad que, una vez generalizados, emitan una nueva imagen de Calidad Turística Española y, además, desarrollar herramientas de gestión empresarial que mejoren el atractivo para el consumidor y permita la promoción internacional de España como destino de calidad.

El aspecto más destacable de este proyecto es que no se basa en una normativa impuesta desde instancias públicas, sino de una petición inicial del sector privado y en cuyo desarrollo han participado ambos agentes constantemente, el primero prestando apoyo institucional, técnico y económico y, el segundo, como protagonista de la puesta en marcha de la mejora del servicio empresarial. En suma, el Plan es voluntario, consensado, autorregulado por el sector empresarial, compatible con el sistema de cada subsector (estrellas, llaves, tenedores, etc.), flexible y neutral.

La implementación de los Sistemas Técnicos de Calidad exigió la creación de un sistema de aseguramiento de la calidad y de la implantación de la gestión de la calidad.

- **Línea de Aseguramiento de la Calidad:** Se trata, en primer lugar, de determinar la situación de partida de los establecimientos, es decir, de la elaboración de un diagnóstico. Ello, junto con la explicitación de las expectativas de los clientes permite el establecimiento de las normas de calidad y la definición de estándares intermedios. En la misma fase se desarrollan las herramientas de auditoría necesarias para la adjudicación de sellos y el sistema regulador de los mismos. Paralelamente, se crea el ente gestor de la marca, como garante de la correcta adjudicación de esta.

- **Línea de Implantación de la Calidad:** Que supone una primera etapa de formación-sensibilización en calidad y una posterior de autodiagnóstico que permita a cada empresario conocer su situación con respecto a los estándares establecidos, junto con la definición de un sistema de indicadores para una gestión de la mejora continua. Además, es necesaria, finalmente, una campaña de promoción y difusión. La Dirección General de Turismo ha financiado el diseño y la prestación de asistencia técnica, así como la formación de los partícipes en el proyecto.

2.7.3.1.- NORMAS DE CALIDAD

Hasta el momento se han desarrollado las Normas de Calidad de 16 subsectores turísticos, que inicialmente integran el ICTE, siendo éstas:

- Normas de Calidad de para Hoteles y Apartamentos Turísticos.
- Normas de Calidad de Agencias de Viajes.
- Normas de Calidad de Restaurantes.
- Normas de Calidad de Campings.
- Normas de Calidad de Estaciones de Esquí y Montaña.
- Normas de Calidad de Alojamiento de Turismo Rural.
- Normas de Calidad de Empresas de Tiempo Compartido.
- Normas de Calidad de Alojamientos Turísticos de Pequeñas Dimensiones.
- Normas de Calidad de Espacios Naturales Protegidos.
- Normas de Calidad de Oficinas de Información Turística.
- Normas de Calidad de Oficinas de Información Turística de ámbito Supramunicipal.
- Normas de Calidad de Estaciones Termales.
- Normas de Calidad de Convention Bureaux.
- Normas de Calidad de Palacios de Congresos.
- Normas de Calidad de Playas.
- Normas de Calidad de Empresas de Autocares Turísticos.

2.8.- SITUACION DEL SISTEMA DE CALIDAD TURISTICA EN CHILE

Dentro de las principales tareas de Sernatur, es presentar a Chile al mundo destacando sus rasgos únicos, y con su eslogan “Chile, Naturaleza que Conmueve” se integra al selecto grupo de países que trabajan el turismo de intereses especiales. Con esta nueva identidad, se realizan agresivas campañas a público final en España y Alemania; se abren oficinas turísticas en Washington y Madrid; y se refuerza la participación del país en ferias internacionales de turismo. En segundo lugar, el desafío de dotar a la industria turística de estándares de calidad reconocibles internacionalmente y que aumente competitividad, dio origen al proyecto Sistema Normativo para la Calidad en Turismo, el cual permitirá al país contar con normas para alojamientos turísticos, guía de turismo y turismo aventura y cuyo principal objetivo es transformarse en una eficaz y eficiente herramienta de marketing.

El Sistema de Calidad Turística tiene su origen en la Mesa Público - Privada de Turismo, también fue considerada en la Agenda del Turismo 2002- 2005, en la Política Nacional de Turismo la cual fue aprobada en febrero del 2005 por el Presidente Lagos, pero la realización de este proyecto ha sido posible por un Proyecto FDI de CORFO que tiene un presupuesto cercano a los 500 millones de pesos, de los cuales 300 millones serán entregados por el FDI CORFO y el resto corresponde a aportes de los distintos organismos que participan en la elaboración de las normativas, la cual es elaborada por el Instituto Nacional de Normalización (INN) y SERNATUR, en el cual participan el Consejo Superior de Turismo (CONSETUR), Hoteleros de Chile A.G., HOTELGA, Consejo de Autorregulación de Turismo Aventura (CATA), Asociación de Guías de Alta Montaña (AGAM), Asociación Chilena de Empresas Turísticas (ACHET), Asociación Chilena de Mayoristas de Turismo (ACHMART), universidades, empresas y entidades, sin embargo para alcanzar una amplia participación se constituyeron 21 Comités Regionales para la Calidad, quienes han trabajado en cada uno de los pasos del proyecto.

Este proyecto pretende lograr incentivar a los empresarios para mejorar la calidad de los servicios turísticos que tiene el país, así como, disminuir la incertidumbre del turista respecto al servicio que adquiere, aumentar la competitividad de los productos y servicios turísticos en el mercado nacional e internacional, también incentivar la oferta turística, contar con estándares de calidad y mecanismos de difusión para los servicios turísticos, además la incorporación de modelos de gestión de calidad al interior de las empresas turísticas.

El Sistema Normativo contempla 50 normas, 15 de las cuales están orientadas a los alojamientos turísticos, 33 a las empresas de turismo aventura y 2 a guías de turismo, posteriormente se incorporaron las

agencias de viaje y los operadores turísticos, y más adelante se añadirán la gastronomía y el transporte de turismo

La normativa permitirá terminar con los alojamientos informales y contar con la clasificación exacta de los alojamientos de 1 a 5 estrellas y las empresas que cuenten con la certificación de las normas, tendrá además un sello de calidad que los distinguirá de aquellas empresas no certificadas. La cual fue ya declarada Norma Chilena Oficial de la República, el 10 de junio del 2005.

Este Sistema de Calidad Turística se caracteriza por que es voluntario cada empresas decide acreditarse para ofrecer un servicio de calidad a los turistas, es integro porque las normas tienen puntos de vistas del sector público y privado, además es legítimo por que las normas fueron elaboradas por representantes de los actores relevantes en un proceso participativo, también es integral ya que las normas se elaboraron de acuerdo a una metodología internacional, recogiendo la experiencia y los estándares existentes en el mundo, es transparente por que la certificación se hace a través de un organismo acreditado, independiente, neutral y riguroso, también el sistema es objetivo ya que el turista se encontrará con una realidad que concuerda con lo ofrecido.

Uno de los objetivos centrales de este sistema es la construcción de una *Marca de Calidad Chilena*, la que se entregará a las empresas turísticas que se sometan a la norma, para ello el proyecto contempla, en primera instancia un proceso de certificación para las entidades acreditadoras, y posteriormente la acreditación de la calidad de las empresas turísticas que se quieran regir por este sistema entregando un *Sello Turístico de Calidad*, el cual certifica que los servicios ofrecidos cumplen con los requisitos establecidos en las correspondientes normas de calidad turística. Este Sello es otorgado por SERNATUR a los prestadores de servicios turísticos que sean certificados por los organismos de certificación acreditados por el Instituto Nacional de Normalización (INN), si la empresa que desea certificarse y no obtiene el Sello Turístico de Calidad puede iniciar el proceso de certificación el número de oportunidades que sea necesario, hasta el cumplimiento y mantención de los requisitos exigidos.

El Sello Turístico de Calidad tiene una vigencia de tres años al finalizar este período, la empresa deberá someterse una vez más al proceso de revisión por parte de una empresa certificadora, a fin de ratificar la certificación y el Sello Turístico de Calidad, pasa a un nivel de calificación superior o, en presencia de incumplimiento puede perder el sello, estos incumplimiento son en base a tres compromisos que tiene la empresa.

2.8.1.- COMPROMISOS A CUMPLIR

- El primer compromiso lo tiene la empresa o persona certificada consigo mismo. Una entidad que optó voluntariamente por certificarse y satisfacer los requisitos contemplados en la norma, debe velar por la mantención del estándar de calidad que le ha permitido acceder a la certificación y al Sello Turístico de Calidad.
- El segundo compromiso lo tiene la empresa o persona certificada con la empresa certificadora. Dado que el prestigio del certificador está en directa relación con el cumplimiento y la mantención, en un determinado período, del estándar de calidad logrado, su incumplimiento puede traducirse en que el certificador retire la certificación y, por esa vía, la empresa o particular pierda el Sello Turístico de Calidad.
- El tercer compromiso es con el Sistema de Calidad Chileno, la imagen país y el SERNATUR.

Una empresa al tener servicios turísticos certificados se beneficia ya que permite a las empresas promover la calidad de sus servicios turísticos que ofrecen e incorporar sus servicios a nuevos mercados, además se benefician económicamente por que aumentan el flujo y la fidelidad de los turistas chilenos y extranjeros, también la aplicación de las normas técnicas de calidad turística aportan ventajas competitivas, y mejoras en el rendimiento empresarial de cada empresa y del sector turístico, además existe una transparencia sobre la información de la calidad de los servicios ofrecidos por una empresa, es conocida y certificable, permitiendo orientar la decisión de viaje de los turistas y ayuda a diferenciarse de la competencia.

También los turistas son beneficiados con el Sistema de Calidad por que la certificación de calidad permite satisfacer las demandas de los turistas, incluso de los más exigentes, el turista se encontrará con una realidad que concuerda con lo que pagó, además las normas contemplan medidas de seguridad para actividades de alta exigencia, lo cual entrega mayor seguridad al usuario y brinda a potenciales turistas datos objetivos en cuanto a la calidad de los diversos servicios turísticos que ofrece el país, apoyando su decisión de viajar.

2.8.2.- PLAN PILOTO

Actualmente se esta realizando un Plan Piloto en la X región, debido a que fue la tercera región del país con mas llegadas de turistas a nivel nacional, según encuesta de SERNATUR la región fue uno de los cinco destinos que más visitados por los turistas extranjeros que recorrieron el país durante el 2006, además arrojó que el Parque Nacional Puyehue, es el más visitado de todo el país tanto por turistas nacionales y extranjeros, también se ha experimentado un crecimiento permanente de la oferta turística y de empresas de alojamiento, agencias de viajes y empresas de turismo aventura estos últimos años.

La fase de certificación beneficiará entre 30 empresas de servicios turísticos, en los ámbitos de alojamiento, turismo aventura y guías generales y especializados.

Por su parte, el INN ha acreditado a tres organismos certificadores, que son organizaciones reconocidas formalmente por su competencia para efectuar actividades evaluación, el AENOR de España, como certificador sólo de empresas, IRAM de Argentina e ICONTEC de Colombia a cargo de empresas y personas, cuando se trate de guías de turismo.

Se espera que finalice el Plan Piloto en agosto del 2007 y sean los primero en poseer el Sello de Calidad Turística a nivel Nacional, además, existe una expectativa que CORFO, pueda incluir este instrumento de certificación dentro del proceso de fomento a la calidad y prestar apoyo o incentivos para financiar los costos de implementación y de certificación de las empresas y personas que presten servicios turísticos y deseen certificarse.

2.8.3.- APOYO INTERNACIONAL

También existen concursos para postular a un crédito del banco BID, para poder mejorar la infraestructura y el equipamiento y, por ende, la calidad de los servicios turísticos en las provincias de Chiloé y Palena, ya que en estas provincias la mayoría de los servicios turísticos son familiares y algunos de ellos no tiene los medios económicos para poder realizar mejoras en su empresa. Los proyectos que elaborarán quienes postulen a estos fondos, deberán basarse en las normas de calidad turística de SERNATUR.

2.8.4.- ETAPAS PARA OBTENER EL SELLO DE CALIDAD

- La empresa o persona que presta servicios turísticos evalúa la decisión, libre y voluntaria, de certificarse, para apoyar su decisión dispondrá de un cuestionario de autoevaluación para familiarizarlo con el sistema de calidad turístico chileno y desarrollar un proceso de autoevaluación guiado, para conocer cómo se encuentra su empresa respecto a los requisitos mínimos que se establecen en la(s) norma(s) bajo las cuales quiera certificarse.
- Al final de la autoevaluación la empresa o persona sabrá si cumple con los requisitos de la(s) norma(s) bajo las cuales se desea certificar. Si los cumple iniciará el proceso de certificación, de acuerdo a los procedimientos establecidos para tal efecto. En el caso de no cumplirlos dispondrá de una guía con pautas y ejemplos de implementación de la(s) norma(s) bajo la(s) cual(es) desea certificarse.
- La empresa o persona es sometida, por parte del organismo certificador a una auditoría para verificar la conformidad de los requisitos establecidos en la norma respectiva.
- La empresa o persona, una vez cumplidos con todos los requisitos contemplados en la norma, recibe de parte del organismo de certificación un certificado, documento que indica la conformidad con los requisitos establecidos en la(s) norma(s) correspondientes.
- Esta empresa o persona certificada es incorporada al registro de SERNATUR, organismo que le entregará el Sello de Calidad Turístico.

2.8.5.- NORMAS CHILENAS DE CLASIFICACIÓN

El Servicio Nacional de Turismo, creo 16 normas que regulan y certifica la clasificación de los establecimientos, considerando la calidad de los servicios prestados, además de la infraestructura y equipamiento con que cuentan.

Para efectos de este trabajo, pondremos en antecedentes solamente los requisitos en torno a la organización de los establecimientos de alojamiento, que necesitan para obtener el sello de calidad. Los presentados a continuación, varían según el tipo de establecimiento, pero son los necesarios para las empresas hoteleras.

Se realiza el presente trabajo en base a las normas NCh2912 Hoteles, NCh02960 Hostales y Residenciales, NCh2941 Alojamiento Familiar o Bed & Breakfast y NCh2964 Moteles o Cabañas.

2.8.5.1.- ORGANIZACIÓN

El establecimiento, en cualquiera de sus calificaciones, debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, el establecimiento debe:

A.-Contar con un Manual de Organización que contenga a lo menos:

- El organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control.
- La definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas.
- Los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del hotel, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido.

B.- Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos.

C.- Contar con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta el establecimiento.

D.- Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme, según sea el cargo o sus funciones.

E.- Contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la recepción u otro lugar de fácil acceso del público.

F.- Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del establecimiento, así como de su equipamiento.

G.- Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del establecimiento.

H.- Informar a los usuarios la política respecto a tenencia de mascotas.

I.- Informar a los usuarios la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores.

J.- Informar mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada unidad habitacional, de un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés.

K.- Informar mediante un directorio de servicios del establecimiento, en cada unidad habitacional, en español e inglés, de todos los servicios del hotel, indicando definición del servicio, horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar.

L.- Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente.

3.- MATERIAL Y MÉTODO

3.1.- OBJETIVO GENERAL

- Diseñar una herramienta que sirva de referencia y eje de acción al interior de la empresa que sistematice cada uno de los procesos internos de la organización, en base a la norma NCh 2912, NCh02960, NCh2941 y NCh2964, para la aprobación y certificación otorgada por el Servicio Nacional de Turismo a los establecimientos de alojamiento turístico.

3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Crear un modelo tipo para un Manual de Procedimientos, de desarrollo secuencial y sistematizado.
- Establecer una guía de acción, que provea a cualquier persona, la puesta en marcha de este instrumento en su gestión organizacional, tanto para el funcionamiento de la empresa como para la certificación de calidad de SERNATUR.
- Realizar un análisis de los puntos positivos y limitaciones en el desarrollo de un Manual de Procedimientos.

3.3.- METODOLOGÍA

La propuesta de trabajo esta orientada a la creación de un instrumento que sirva de referencia en la gestión organizacional de la empresa, para el logro de certificación de calidad otorgada por Sernatur, siendo una guía referencial para futuras implementaciones en otras empresas turísticas.

Este trabajo se desarrollo durante los meses de Abril a Julio de 2007, en 4 establecimientos de la comuna de Valdivia y 4 establecimientos de la comuna de Panguipulli, siendo éstos:

- Hotel Isla Teja, Valdivia.
- Hotel Di`Torlaschi, Valdivia.
- Hotel El Castillo, Valdivia.
- Hostal Alpino, Valdivia.

- Hotel Riñimapu, Panguipulli.
- Hostal España, Panguipulli.
- Hostal Génesis, Panguipulli.
- Cabañas Parque del Lago, Panguipulli.

El enfoque metodológico esta orientado a la realización de un Manual de Procedimientos que se resuelve a través de estas 3 fases.

- **Fase I:** Recopilación de Información.
- **Fase II:** Definición del formato de la herramienta.
- **Fase III:** Confección del Manual de Procedimientos.

Cuadro N°2 Metodología

Fase	Finalidad	Actividades
I Recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer experiencias acerca de Certificación de Calidad Turística, en base a recopilación de información primaria y secundaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de los términos relacionados a concepto Calidad. • Recopilación de antecedentes sobre modelos de calidad en turismo internacional casos Colombia, España y México. • Recabar información sobre la Certificación y Sello de Calidad en Chile. • Revisión de las Normas pertinentes al caso de estudio.
II Definición del formato de la herramienta	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un formato único de la herramienta de gestión en el proceso de plan Piloto de Certificación de calidad en las ciudades de Valdivia y Panguipulli. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de estudio sobre los requerimientos de la norma y de la realización de un Manual de Procedimientos. • Definición del formato a utilizar, los antecedentes a reunir, diagramas de procedimientos, anexos, documentos necesarios, etc.
III Confección del Manual de Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confección del Manual de Procedimientos en donde se especifiquen las funciones de cada cargo y además los procedimientos realizados en cada una de las áreas del establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección de información a través de las entrevistas a los empresarios sobre cada área de su empresa, procedimientos, etc. • Trabajo de gabinete, procesamiento de la información obtenida en la entrevista y creación del Manual de Procedimientos. • Reunión de Aprobación del Manual de Procedimientos con los empresarios.

Fuente: Elaboración propia.

4.- RESULTADOS

Las normas chilenas de alojamiento establecen los requisitos mínimos generales, de gestión y calidad que deben cumplir los establecimientos que presten el servicio de alojamientos turísticos, para obtener la calificación que corresponda

Se debe mencionar que cada organización es única, cada una cuenta con su forma propia de hacer las cosas, por lo tanto cada una debe elaborar sus propias herramientas que estén adecuadas a su propio funcionamiento. En este trabajo se realizó una estandarización del formato, del modelo a seguir en cada uno de los establecimientos y los documentos necesarios para respaldar cada proceso, pero el contenido de cada procedimiento compete de manera individual a cada empresa.

4.1.- ORGANIGRAMA

Los requisitos de organización varían para los distintos tipos de alojamiento turístico, pero todas las normas coinciden en que se debe contar con una organización definida, tener una serie de procedimientos y prácticas para asegurar el óptimo desempeño en la prestación de los diferentes servicios y, contar con programas de mantenimiento de las instalaciones y equipamiento para otorgarlos.

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como requisito:

“Los establecimientos de alojamiento turístico deben tener una organización tal, de manera que presten los servicios correspondientes a su categoría y los que promocionen. En particular, deben:

- *Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.*

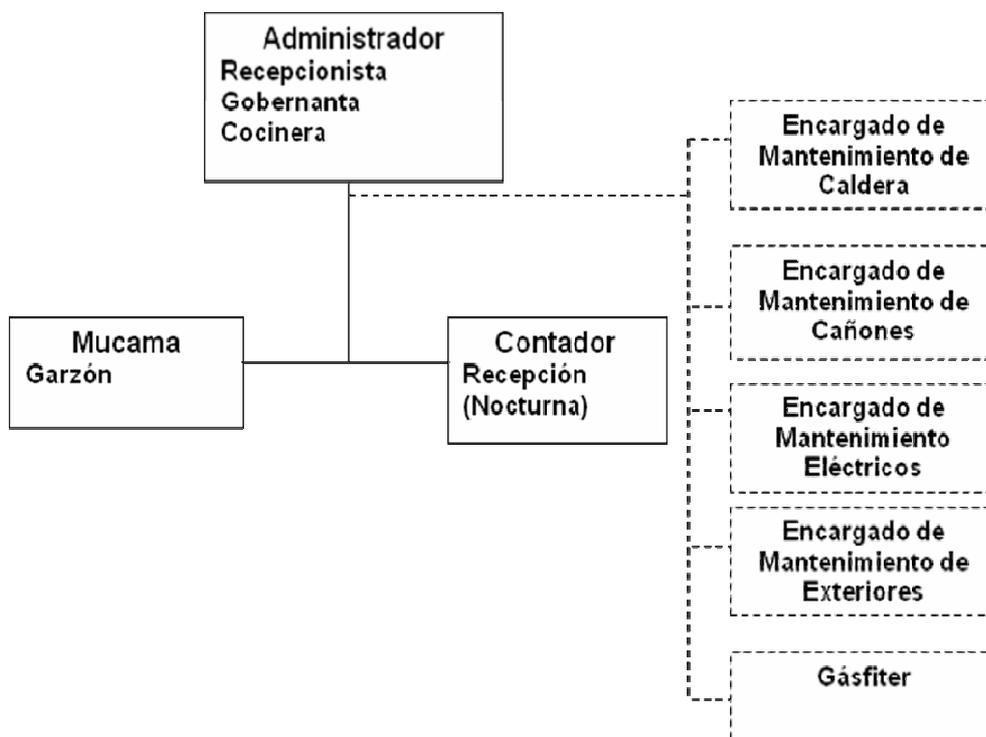
“En algunos tipos de alojamiento se requiere contar con un Manual de Organización, el cual contiene además del organigrama, las estructuras de las áreas y los requisitos para los distintos cargos de la organización”.

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura del personal de una organización, en el que se pueden apreciar las unidades, cargos o personas que la conforman, sus jerarquías y dependencias.

La complejidad de un organigrama tiene directa proporción con el tamaño de la organización. Por ello, la estructura organizativa de los establecimientos de alojamiento turístico varía en función de su tamaño y de su categoría.

En los establecimientos pequeños, el dueño suele ejercer varias funciones, las que en un establecimiento de mayor tamaño son realizadas por más de una persona.

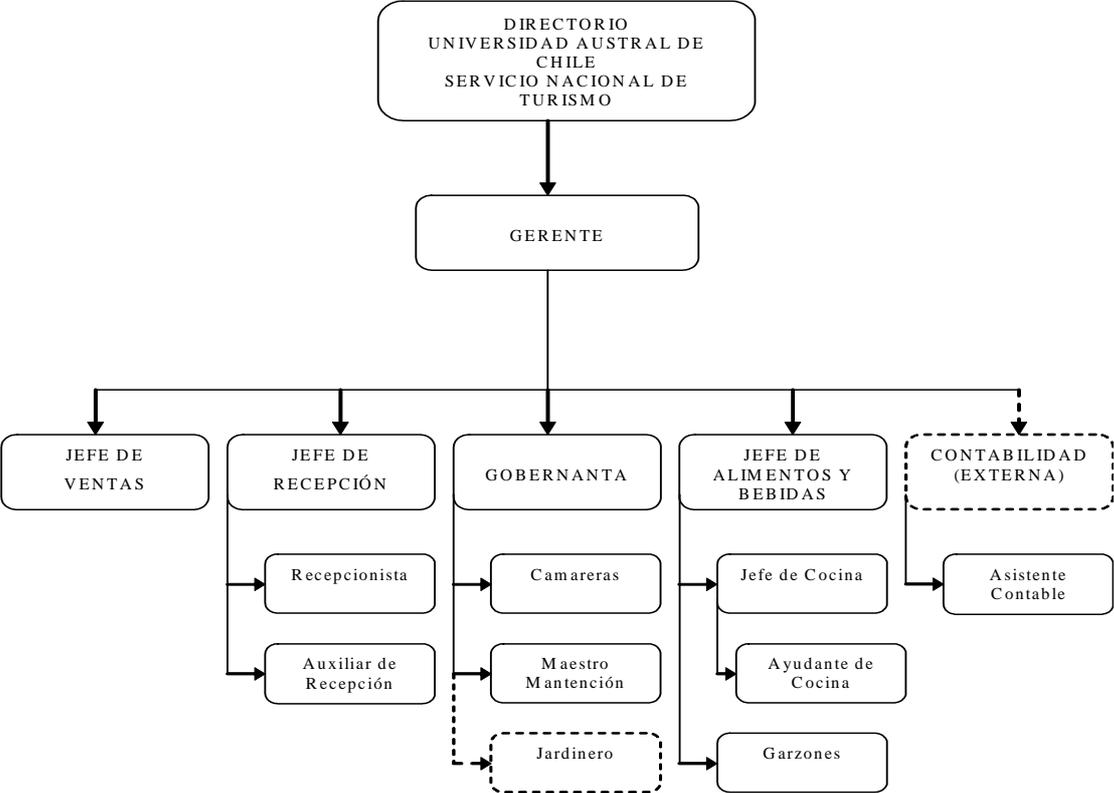
Figura N° 1 Organigrama Establecimiento Tipo Familiar



Fuente: Manual de Procedimientos Hotel El Castillo / Elaboración Propia

Por su parte, los establecimientos medianos o grandes poseen un organigrama más complejo y piramidal, con marcadas divisiones y jerarquías, donde se reparten claramente las responsabilidades desde los gerentes generales hasta los conserjes o ayudantes, distinguiéndose variados puestos de trabajo, que pertenecen a las áreas claves de la gestión: recepción, servicio de habitaciones, alimentos y bebidas, servicios de entretenimiento, marketing y ventas, limpieza y mantenimiento, administración y contabilidad y seguridad, entre otros. A continuación un ejemplo del Organigrama del Hotel Isla Teja.

Figura N° 2 Organigrama Establecimiento de Mayor Tamaño



Fuente: Manual de Procedimientos Hotel Isla Teja / Elaboración Propia

4.2.- DESCRIPCION DE CARGOS

Una adecuada descripción de cargos, permite conocer en detalle los requisitos que debe cumplir una persona para ocupar un puesto específico dentro de una organización, y las tareas que debe desarrollar en ese puesto. La descripción de cargos tiene directa relación con el organigrama, por cuanto allí se establecen los requisitos y funciones de cada uno de ellos, describiéndose todos los cargos y funciones de cada trabajador de la empresa. A continuación un ejemplo de la descripción de cargos de una Mucama del Hotel Di`torlaschi.

4.2.1.- CAMARERA / MUCAMA

- Dependencia directa: Encargado del Personal de Habitaciones y Alimentos.

- Formación y experiencia:
 - Enseñanza básica completa.
 - Experiencia laboral de al menos 2 años en el rubro.

- Competencias y habilidades:
 - Puntualidad y disciplina.
 - Adecuado comportamiento y cortesía hacia el personal y los pasajeros.
 - Minuciosidad, orden y preocupación durante el proceso de limpieza.
 - Honradez y cautela en relación al aseo de habitaciones.
 - Conocimiento del manejo de maquinarias de ésta unidad.

- Principales funciones:
 - Aseo diario de las habitaciones ocupadas, libres y bloqueadas.
 - Responsabilidad con respecto a las llaves de las habitaciones.
 - Elaborar diariamente lista de útiles de aseo faltantes, objetos perdidos y anomalías observadas en habitaciones a su cargo.
 - Verificar que la ropa blanca llevada a pasajeros e encuentra en perfecto estado.
 - Reponer y llevar a lavandería los blancos de las habitaciones.
 - Revisar habitación al momento que se retira el huésped e informar a recepción sobre el estado de esta.
 - Barrer patios, regar jardineras, limpieza de vidrios y patios de estacionamiento y de uso común.

- Limpiar recintos uso común al final de la jornada.
 - Realizar mise en place del comedor para el desayuno en el turno de la noche.
 - Preparar las habitaciones para el descanso de los huéspedes en el turno de la noche.
 - Estar uniformada impecablemente hasta el final de la jornada de trabajo.
- Uniforme:
- Pantalón, blusa y sweater beige.
 - Pechera cuadrille verde, azul, burdeo. (lunes a viernes)
 - Pechera azul. (fines de semana)
 - No utilizar aros colgantes ni anillos muy vistosos.
 - Mantener las uñas cortas.
 - Usar cabello corto o recogido.
 - No usar perfumes muy intensos.
 - No utilizar maquillaje muy vistoso.
- Informes (Diarios)
- Reportes de Habitaciones. (Check- List)
 - Entrega de comandas a recepción.
 - Parte de Averías.

Fuente: Manual de Procedimientos Hotel Di Torlaschi / Elaboración Propia

4.3.- PROCEDIMIENTOS

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como requisito:

“Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se prestan los mismos”.

Un procedimiento es un conjunto de instrucciones para desarrollar una actividad específica. La cantidad y tipo de procedimientos con los que su organización deberá contar, está en directa relación con los servicios que ofrece, tamaño y tipo de alojamiento.

Para efectos de este trabajo, establecimos una estructura básica para este apartado del Manual de Procedimientos, que defina cada procedimiento sus objetivos, aplicación, requisitos, responsables, conteniendo instrucciones claras, y una secuencia lógica de acciones (diagrama de flujo) para el desarrollo de cada uno de los procesos que tenga un rol activo el cliente, estableciendo estándares de comportamiento y trato a los huéspedes y así asegura la entrega del servicio de forma correcta. Agregar que se debe incorporar en cada uno de los procedimientos los documentos que respalden las acciones, como ficha de reserva, hoja de desperfecto de habitaciones, etc.

Desarrollar este apartado, debe implicar la participación de los empleados como el administrador o encargado del área y así conocer realmente cada uno de los procedimientos y su realización.

Se debe expresar en todo el manual lo que la empresa realiza en la actualidad y no ser una mera declaración de intenciones. Es por esto que se debe revisar con frecuencia los procedimientos establecidos de modo de asegurar que sus disposiciones se encuentren vigentes y operativas para su uso y muestra de algún empleado.

A continuación se describe de manera secuencial, sistematizada, detallada la estructuración y desarrollo del procedimiento y práctica de Recepción y Acogida de un Pasajero o Check- In, a realizar dentro de una Organización de mayor tamaño, con el fin de asegurar el óptimo desempeño en la prestación de los diferentes servicios, así como también cumplir con los parámetros de calidad establecidos por el establecimiento.

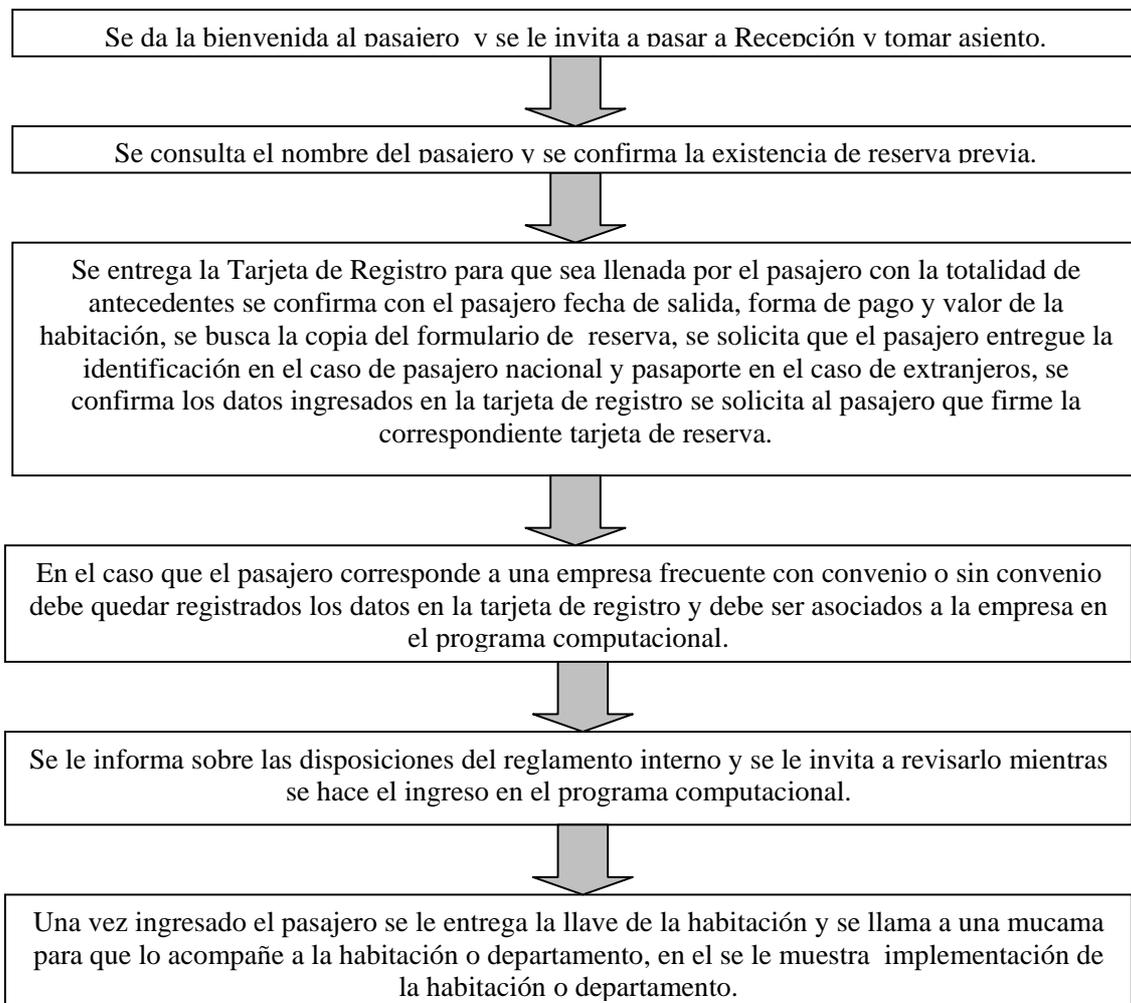
4.3.1.- PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ACOGIDA DE UN PASAJERO O CHECK-IN.

- Objetivo: Establecer las pautas y formas para la recepción de un pasajero.
- Aplicación: Debe aplicarse durante la recepción y acogida a todos los pasajeros que lleguen al hotel.
- Requisitos:
 - Tanto el encargado de recepción como el recepcionista deben vestir en forma impecable con el uniforme correspondiente y con su identificación en un lugar visible de su ropa.
 - Programa computacional debe tener el planning actualizado como así también el respaldo escrito.

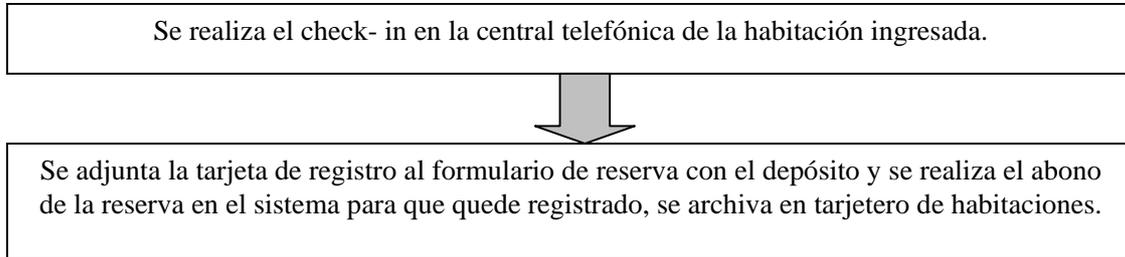
- Reporte de reservas diarios
 - Reporte de estado de habitaciones.
 - Chequeo de planilla manual con reporte de programa computacional.
- Responsable:
- Es de responsabilidad de cada recepcionista el efectuar en forma correcta el check in de un pasajero y del encargado de recepción el fiscalizar que esto se realice correctamente.
 - Es responsabilidad de encargado de computación (externo) que los equipos computacionales se encuentren funcionando correctamente.

Secuencia de Acciones:

Figura N° 3 “Esquematzación del Procedimiento de Check - In” (con reserva previa)



**Figura N° 3 “Esquematización del Procedimiento de Check - In” (con reserva previa)
(Continuación)**



Fuente: Manual de Procedimientos Hotel Di Torlaschi / Elaboración Propia

4.4.- RECEPCION Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como **requisito**:

“Contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias, en la recepción u otro lugar de fácil acceso del público”.

En establecimientos cuya organización es de menor complejidad, no se requiere contar con un procedimiento, sino tener implementado un medio de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias de los usuarios. Cada una de las empresas asesoradas se implemento un procedimiento acorde a las circunstancias y manejo de una situación de reclamo. A continuación un ejemplo del tratamiento de reclamos y sugerencias para un establecimiento mayor.

4.4.1.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIA DE PASAJEROS

- Objetivos: Establecer los medios para la recepción y las pautas para el tratamiento de los reclamos y sugerencias de los pasajeros.
- Aplicación: Debe aplicarse cada vez que un pasajero tenga un reclamo o sugerencia.
- Requisitos: No aplica.

- Responsables:

- Es responsabilidad del Gerente velar porque se aplique este procedimiento ante una sugerencia o reclamo de un pasajero.
- Es responsabilidad del Jefe de Recepción, velar porque los medios para realizar las sugerencias y/o reclamos estén disponibles en la recepción, facilitar su acceso y utilización. Además de velar por que este procedimiento se cumpla y sea mejorado.
- Es responsabilidad del Recepcionista atender las sugerencias y/o reclamos de los pasajeros, de acuerdo a este procedimiento.

- Secuencia de acciones

Figura N° 4 “Esquematización del Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Sugerencias y /o Reclamos de Pasajeros.”

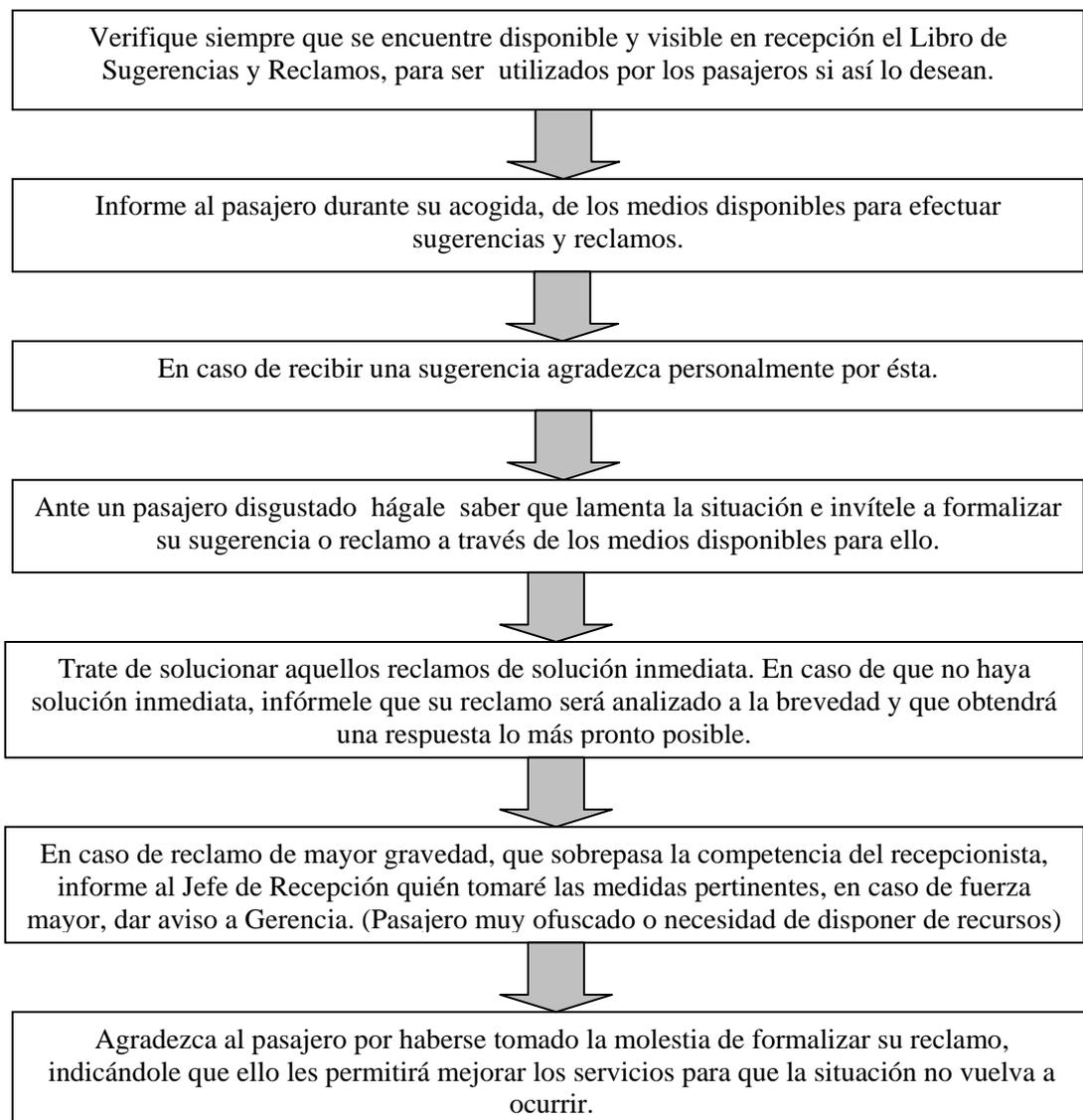
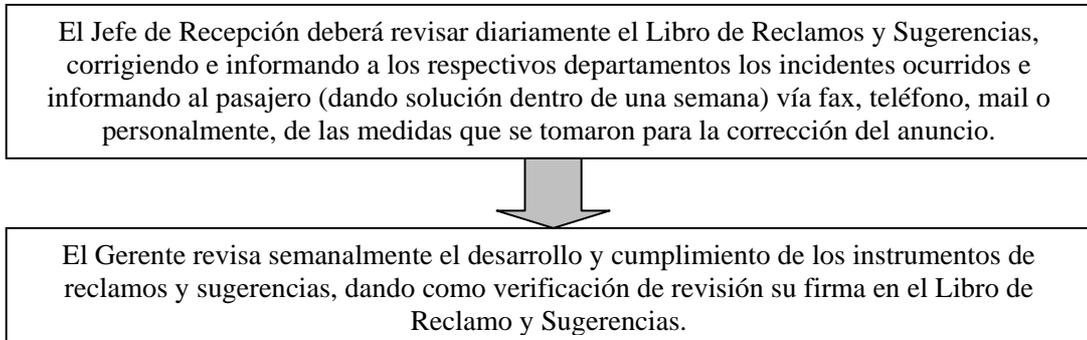


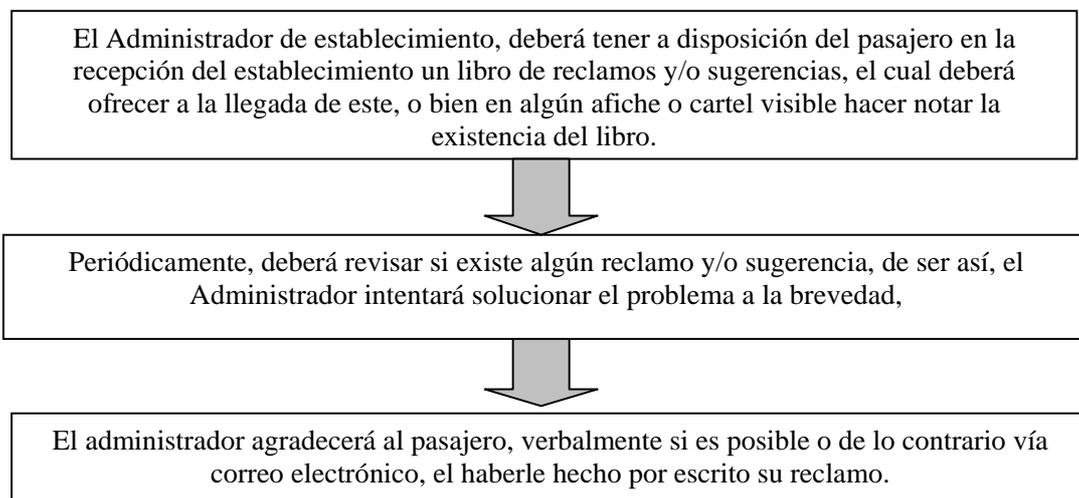
Figura N° 4 “Esquematización del Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Sugerencias y /o Reclamos de Pasajeros.”
(Continuación)



Fuente: Manual de Procedimientos Hotel Di Torlaschi / Elaboración Propia

Para seguir con el desarrollo de la confección del Manual de Procedimientos, se continuara con un ejemplo del Tratamiento de Reclamos y Sugerencias en un establecimiento pequeño.

Figura N° 5 “Esquematización del Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Sugerencias y /o Reclamos de Pasajeros.” Establecimiento Pequeño



Fuente: Manual de Procedimientos Hostal Alpino / Elaboración Propia

4.5.- PROGRAMAS DE MANTENCIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO TURISTICO

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como requisito:

“Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del establecimiento, así como de su equipamiento”.

Un programa de mantención, es un conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, que permiten mantener en buen estado físico y funcional los edificios, sus instalaciones, infraestructura, obras de paisajismo y equipamiento, entre otros componentes.

La mantención preventiva se refiere a aquellas actividades planificadas, con cierta periodicidad, que permitirán que las dependencias del establecimiento y su equipamiento, se encuentren en adecuado estado de presentación y operatividad.

En cambio, la mantención correctiva se planifica a partir de las detecciones realizadas durante la mantención preventiva y/o para atender reparaciones de emergencia e imprevistos, tales como filtraciones, cortocircuitos, vidrios quebrados, etc. En estos últimos casos, la organización debe actuar en forma inmediata. También forman parte de la mantención correctiva aquellos casos que implican la decisión por parte del establecimiento de renovar las instalaciones o equipamiento, con la finalidad de corregir deficiencias en la entrega del servicio o mejorarlo. Por ejemplo: ampliación de camarines, cambio de grifería tradicional por grifería monocomando, reemplazo de colchones de espuma por colchones con resortes, entre otras.

El mantenimiento comienza por conocer qué se va a mantener, cómo lo va a hacer y cuándo debe llevarse a cabo. En la mayoría de las ocasiones, resulta fundamental conocer y tener en consideración la recomendación del fabricante o proveedor.

La elaboración del programa de mantención es de responsabilidad de la gerencia de operaciones en las empresas de tamaño mediano a grande y del administrador, en los caso de empresas pequeñas. Es aconsejable revisar el cumplimiento y la efectividad de la ejecución del programa de mantenimiento. Cabe recordar que la mantención preventiva comienza con el buen uso, cuidado, aseo y limpieza de todas las instalaciones y equipamiento.

Un eficiente programa de mantención debe basarse en una constante revisión de la funcionalidad y operatividad de aquellos elementos que no deben fallar, ya que si ello ocurriera, afectaría negativamente la calidad del servicio.

A continuación un ejemplo de un Mantenimiento Preventivo y un Mantenimiento Correctivo de un hotel.

4.5.1.- PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Este se refiere a las actividades de mantenimiento planificadas, que se desarrollan en forma regular y continua, las cuales están destinadas a evitar el prematuro envejecimiento de las instalaciones y maquinarias, así como lograr su perfecto funcionamiento.

En el siguiente cuadro se expresan las diversas actividades de mantención preventiva que realiza en un Hotel:

Cuadro N° 3 Programa de Mantención Preventiva

APARATO/ EQUIPO / ESTRUCTURA	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO
Extintores	1 vez al año	-Verificar recarga. -Mantener en lugar señalizado.
Sanitarios	1 vez al mes	-Revisar las siliconas. -Revisar descargas, filtros antifugas, filtraciones, y otras. -Reparar y cambiar piezas si es necesario. -Aplicar soda cáustica si es requerido.
Grifería	6 veces año	-Revisar las griferías de todo el hotel. -Reparar y cambiar llaves y gomas si es necesario.
Cerámicas de baños	1 vez al mes	-Revisar si las cerámicas presentan grietas o filtraciones. -Repararlas o cambiarlas si la situación lo amerita.
Extractores	6 veces al año	-Revisar que funcionen correctamente (que extraiga los olores y que no hagan un ruido molesto por ejemplo). -Limpieza de la superficie y canales de ventilación.
Murallas interiores y cielo	1 vez al año	-Limpiar y pintar áreas que estén descascaradas o presenten problemas. -Rellenar con pasta muro si es necesario.
Sistema eléctrico	2 veces al año	-Revisar, cambiar o reparar los circuitos con fallas.

Canaletas	1 vez al año	-Limpiar. -Pintar si es necesario.
Techos	1 vez al año	-Limpiar. -Cambiar planchas en mal estado. -Pintar si es necesario.
Caldera de petróleo	1 vez al año	-Detener caldera. -Limpiar boquillas, quemadores y filtro. -Revisar intercambiador.
Deposito de petróleo	1 vez al año	-Vaciar contenedor. -Limpiar depósito de petróleo.
Chimenea	Cada 2 meses	-Revisar chimenea. -Limpiar.
Televisores	6 veces al año	-Revisar estado de las correas conductoras de electricidad. -Prender y apagar televisores con sus respectivos controles remotos de manera de detectar falencias.
Antideslizantes escaleras	1 vez al mes	-Revisar todas las escaleras. -Pegar y cambiar trazos de antideslizantes que se encuentren en mal estado.
Generador eléctrico	1 vez al año	-Revisar el sistema. -Encender para detectar fallas en su funcionamiento. -Limpiar.
Señalética /Salidas de emergencia	1 vez al mes	-Revisar que las salidas de emergencia estén correctamente indicadas, si es necesario cambiar los adhesivos si tienen algún deterioro.
Jardín	1 vez al mes	-Cortar el pasto. -Cortar ramas de árboles que tapen la visual y que topen con murallas.
Control de plagas	1 vez al año	-Revisar el interior del Hotel Isla Teja -Revisar los alrededores exteriores del hotel. -Fumigar o aplicar aseo industrial si es necesario.
Vidrios	1 vez al mes	-Revisar vidrios. -Limpiar vidrios. -Colocar silicona si es necesario. -Cambiar o parchar vidrios trizados.
Murallas exteriores	1 vez al año	-Limpiar. -Cepillar. -Pintar y parchar si es necesario.

Fuente: Manual de Procedimientos Hotel El Castillo / Elaboración Propia.

4.5.2.- PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Este se refiere a las actividades de mantenimiento que se realizan, con el fin de subsanar en menor tiempo posible las incidencias imprevistas. Además se realiza para corregir, reparar, o solucionar las roturas y averías que afecten el buen funcionamiento de las instalaciones, equipos y maquinarias.

Cada vez que se presente una avería, la Gobernanta coordinará con el Maestro de Mantenición su arreglo, el cual procederá a dar solución inmediata al problema. En caso de que el problema sea mayor, la Gobernanta en conjunto con el Maestro de Mantenición, evaluarán la situación, y realizarán la respectiva cotización según corresponda.

Se informara al Gerente de la situación acontecida por el desperfecto de alguna instalación, equipos y maquinarias, y de la cotización de su arreglo. Después de su análisis se dará autorización al Maestro de Mantenición para ejecutar el mantenimiento correctivo.

Al finalizar se realizara un control por parte de la Gobernanta y el Gerente, para dar aprobación la reparación realizada por el Maestro de Mantencion.

4.6.- SEGURIDAD E HIGIENE

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como requisito:

“Contar con procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del establecimiento.”

Los procedimientos de seguridad e higiene de dependencias e instalaciones de un alojamiento turístico, deben tener como propósito la seguridad y el bienestar de las personas, estableciendo para ello, una serie de medidas de prevención y de actuación frente a la ocurrencia de situaciones que pongan en riesgo la seguridad y bienestar de las personas. Entre estas medidas se tiene, por ejemplo:

- Contar con sistema contra incendios.
- Tener servicio de vigilancia las 24 horas.
- Contar con elementos básicos para la atención de primeros auxilios.

- Definir y señalizar zonas de evacuación y protección en caso de terremoto.
- Sanitizaciones.
- Desinsectaciones.

En cada uno de los establecimientos se desarrollo medidas de Procedimientos en Casos de Emergencias como sismo, incendio, robo, salas de caldera. Los cuales se establecieron en bases a los estatutos de la Asociación Chilena de Seguridad.

A continuación un ejemplo de un procedimiento a seguir en caso de incendio.

4.6.1.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO

- **Objetivos:** Establecer las pautas de comportamiento y procedimientos que deberán desarrollarse en caso de un incendio, con el fin de proteger la integridad física del mayor número de personas que se encuentren en ese momento en el Hotel.

- **Aplicación:** Este procedimiento debe aplicarse cada vez que se presente un incendio, o principio de éste.

- **Requisitos:** Tener todos los elementos de seguridad (extintores) debidamente señalizados y en buen estado y funcionamiento. Las vías de evacuación deben estar también señalizadas y despejadas. Al menos una persona de cada área deberá tener capacitación en el manejo de extintores. Sacudir los extintores una vez al mes para que el polvo químico no se apelmace.

- **Responsables:**

- Es responsabilidad del Gerente adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento, y velar porque este se cumpla y sea mejorado.
- Es responsabilidad de todo el personal del Hotel conocer, adoptar y aplicar este procedimiento, según corresponda.

- **Secuencia de acciones:**

Figura N° 6 “Esquematización del Procedimiento en Caso de Incendio”

<p>Usted es personalmente responsable de evitar incendios en el trabajo para su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo y de los pasajeros. La mejor manera de evitar incendios es mantenerse alerta contra los posibles peligros de incendio.</p>
--

Figura N° 6 “Esquemmatización del Procedimiento en Caso de Incendio”

(Continuación)

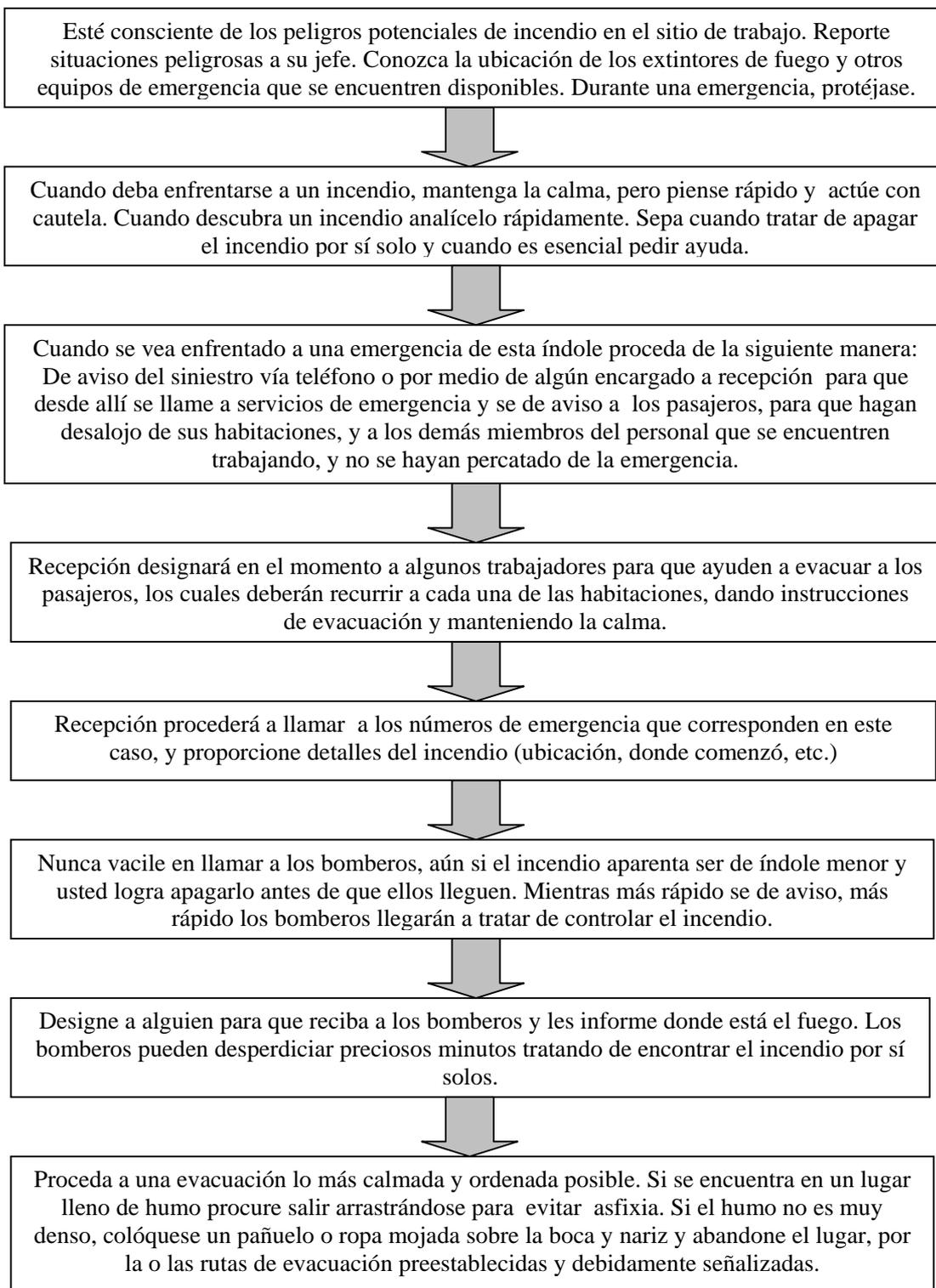
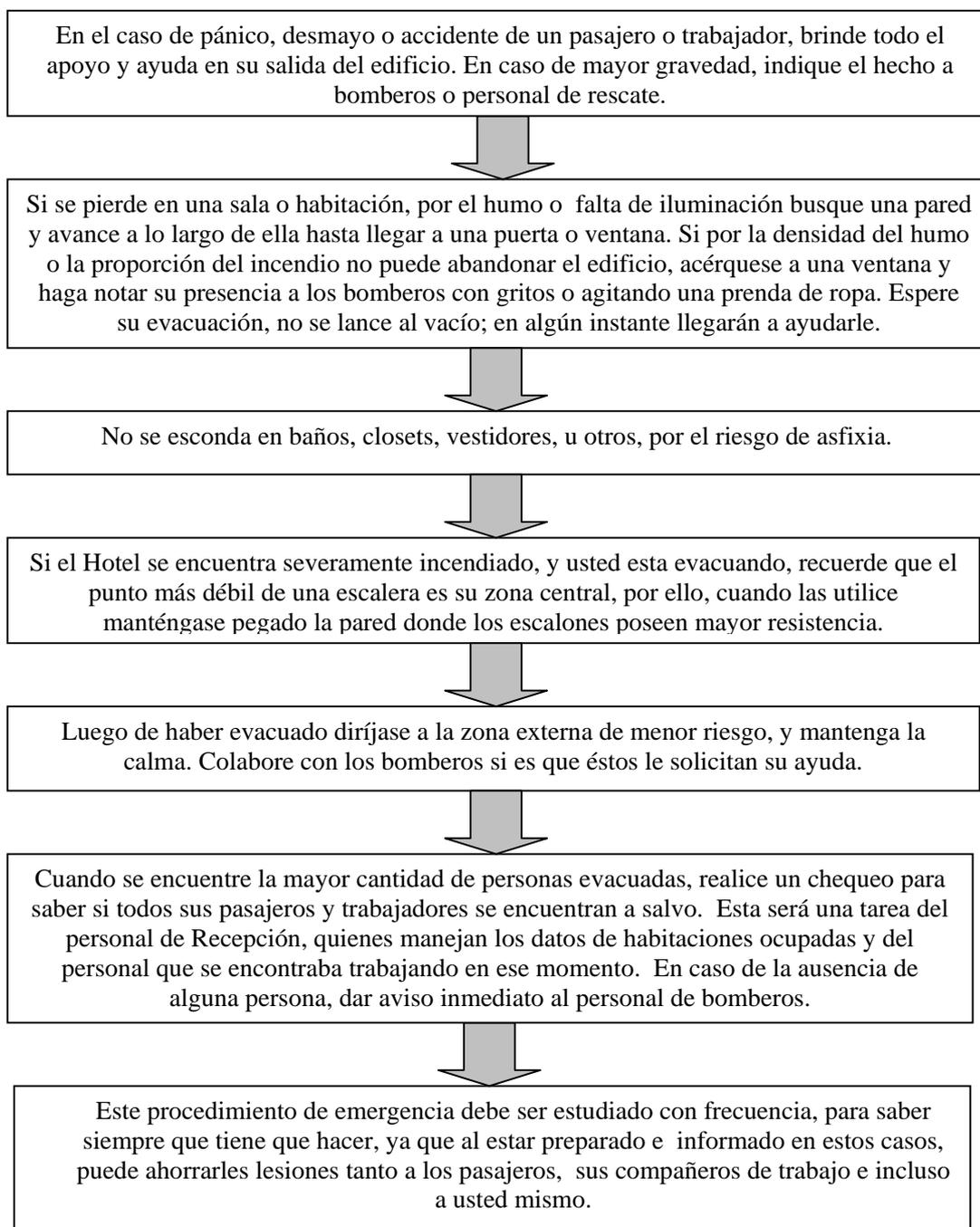


Figura N° 6 “Esquematización del Procedimiento en Caso de Incendio”

(Continuación)



Fuente: Manual de Procedimientos Hotel Isla Teja / Elaboración Propia

4.7.- MEDIDAS DE SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

Las normas de calidad de alojamiento turístico establecen como requisito:

“Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente”.

Generalmente las medidas de sustentabilidad ambiental se encuentran alineadas con una política medioambiental definida por la organización. En consecuencia con sus políticas, el establecimiento dispone de una serie de medidas y prácticas sustentables, las que involucran la cooperación de todas las personas de la organización y motivando la cooperación voluntaria del huésped.

A continuación un ejemplo de información a los huéspedes de las medidas ambientales tomadas por un hotel.

Cuadro N° 4 Medidas de Sustentabilidad

Principal Medida adoptada	
Objetivo	Medidas
Reducir consumo de agua, detergente y energía eléctrica	Menor frecuencia lavado de toallas
	Menor frecuencia lavado de sábanas

Fuente: Manual de Procedimientos Hotel El Castillo / Elaboración Propia

Principal Medida a adoptar	
Objetivo	Medidas
Evitar el mal olor del poso séptico, poseer un tratamiento para el agua servida del hotel y así evitar contaminación, infecciones y filtraciones de residuos.	Formar parte de la Planta de Tratamiento de Agua servidas, Niebla

Fuente de Elaboración: Manual de Procedimientos Hotel El Castillo.

5.- DISCUSIÓN

El Manual de Procedimientos es una herramienta útil para la empresa, siendo uno de los requisitos primordiales del Proceso de Certificación de Calidad Turísticas de Chile, además es importante para la organización, ya que permite conocer el funcionamiento interno de cada área de trabajo ayudando a determinar las diferentes funciones que existen dentro de la empresa de acuerdo a una pauta o procedimiento estándar ya establecido, el que sirve para que los empleados conozcan lo que deben hacer y como realizarlo.

La creación de un modelo tipo del Manual de Procedimientos que se implemento en las empresas de las comunas de Valdivia y Panguipulli se desarrollo por medio de una lluvia de ideas del equipo de trabajo, donde se dispusieron los ámbitos relevantes a contener dicha herramienta, según los requisitos establecidos en cada una de las normas que competen en nuestro caso, las normas NCh2912 Hoteles, NCh02960 Hostales y Residenciales, NCh2941 Alojamiento Familiar o Bed & Breakfast y NCh2964 Moteles o Cabañas.

Los principales requerimientos era definir el estado de la organización, sus funciones jerárquicas y dependencias de cada una, definiendo un organigrama funcional, para cada una de las empresas, que mayormente no lo poseían. El establecer dicho referente dentro de las organizaciones fue una tarea de gran complejidad, ya que la mayoría de los establecimientos eran de tipo familiar, por lo que la multiplicidad de roles para cada persona era alta, agregando que las empresas poseen muy poco personal, incluso en la temporada estival, donde se contrata a 3 personas como máximo en cada caso, exceptuando las empresas de mayor tamaño que fueron asesoradas. Es por esto que se siguieron dos modelos de organigramas, que dependían del tamaño del establecimiento, uno con cargos, líneas jerárquicas, subordinados claramente definidos y áreas de trabajo; y otro que destaca a la persona en el cargo principal y de todas sus funciones a realizar.

El esquematizar los procedimientos de cada uno de los acontecimientos en que confluyen el turista y el personal de la empresa, es diseñado a través de diagramas de flujo para un rápido y fácil entendimiento tanto para el personal actual, como para instruir a los nuevos empleados. Este modelo se persiguió de esta forma por la claridad y efecto visual que tiene, frente a un procedimiento escrito en párrafos, que generalmente tedia a las personas leer. Los esquemas utilizados son de una manera sencilla de presentación de acciones de trabajo.

El describir cada procedimiento conlleva a garantizar la calidad de los servicios prestados, al realizar una estandarización del comportamiento de los empleados en diferentes actos con los pasajeros. Además

tiene como ventaja al elaborar el Manual de Procedimientos, establecer de forma detallada las funciones que desempeñan el personal que trabaja en su empresa y así podrá controlar y dirigir de forma más ordenada y planificada a éstos en sus respectivas tareas dentro del establecimiento hotelero.

El propósito de crear este trabajo como una guía de acción que provea a cualquier persona interesada en la ejecución de un manual de procedimientos ya sea por la certificación de calidad o por gestión en su empresa, se demuestra en la explicación de cada uno de los pasos y partes que contiene el manual.

Dentro de las consideraciones que hay que tener presente al momento de confeccionar un Manual de Procedimientos, están:

- En el apartado “Descripción de Cargos”, se detallo de manera clara y precisa cada uno de los cargos que existían dentro de la empresa asesorada con su respectiva dependencia jerárquica, requisitos, experiencia, funciones y uniforme. Este trabajo fue de gran extensión, al tratar de definir cada una de las labores de todo el personal con que cuenta la empresa, o la multiplicidad de cargos de los dueños, dando a entender que muchos establecimientos al contar con un personal que realiza una variada gama de tareas, la empresa se expone a que una de estas tareas no sea realizada de manera óptima, sino que de un nivel bajo de aceptación para una verdadera gestión.
- El Manual de Procedimientos se debe realizar teniendo en cuenta el tamaño de la empresa, ya que la extensión y profundidad variara según este aspecto, definiendo su funcionamiento, equipo, instalaciones, entre otras cosas. Muchas empresas contarán con extensos procedimientos para realizar un determinado servicio, pero en otros establecimientos, el mismo procedimiento puede ser más sencillo y fácil. Las 8 empresas que fueron asesoradas se diferenciaban entre si por su tamaño, lo cual conlleva a que su estructura organizacional sea distintas y sus necesidades variaran por lo que el diseño de cada manual y procedimientos respectivos sean personalizado y elaborado de una manera minuciosa.
- Al momento de contactarse con el empresario y trabajar a la par con el, se le debe establecer que para elaborar un óptimo Manual de Procedimientos, su disponibilidad de tiempo para la confección de éste debe ser considerable, ya que él es el que mejor conoce cada procedimiento de su empresa y su no dedicación dificulta la fluidez y continuidad en la obtención de datos.
- Al comenzar a involucrarse en la elaboración de los procedimientos, nos encontramos con una realidad que enfrentan muchas empresas de éste sector, el no contar con documentos que respalden la ejecución de

los diferentes procedimientos de la empresa, los cuales son indispensables para entregar un servicio óptimo y de calidad.

- La mayoría de los establecimientos no poseen procedimientos para casos de emergencia (sismo, incendio, robo, etc.), ya que actúan según lo que suceda en el momento sin ninguna pauta previa. Por lo cual se debe realizar en conjunto con el empresario un modelo a seguir (procedimiento) para estar preparado y así evitar accidentes durante un imprevisto.

Además la elaboración de un Manual de Procedimientos cuenta con las siguientes ventajas:

- La factibilidad de que mas empresas, estudiantes o profesionales de turismo apoyen la iniciativas de desarrollar manuales de procedimiento, latentes por el hecho del Sello de Calidad en la empresa, que puede ser un rasgo diferenciador y de importancia, establecemos el desarrollo de la asesoría de las empresas y de cómo se recabo la información, junto con todo el trabajo de gabinete que se ejecutó, ya que gran parte de la labor fue esa, transcribir cada uno de las formas de trabajo de la empresa, en un compendio que resuma en forma clara y breve, el desarrollo de la empresa y su desafío de entregar servicios de calidad.
- Al contar con un manual de procedimientos permite al empresario un control y orden al momento de estipular cada acción dentro de la empresa
- Para la empresa es una herramienta útil en la contratación de un nuevo empleado, ya que describe de forma detallada las actividades y responsabilidades de cada cargo, evitando alguna falla o error durante la realización de los diferentes procedimientos del establecimiento.

6.- CONCLUSIONES

Finalizado la elaboración de los Manuales de Procedimiento y después de un completo estudio y trabajo en terreno estrechamente relacionado con el empresario, hemos podido concluir los siguientes postulados:

- La implementación de la Norma vigente de Clasificación de Establecimientos de Alojamientos Turísticos en Chile por el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR ha llevado a desarrollar instrumentos que sirvan de eje base a las empresas turísticas.
- Un Manual de Procedimiento, es un estatuto interno de cada empresa, del cual todo el personal debe estar familiarizado y creemos que éste el siguiente paso a seguir después de su elaboración para estandarizar los servicios ofrecidos, a través de una capacitación e inducción donde cada uno de los funcionarios conozca de forma acabada de los procedimientos que estos realizan y de las diferentes áreas con que está relacionado.
- Este trabajo pretende entregar una guía de acción, donde cualquier empresario que persiga la planificación y aplicación de postular a la certificación entregada por SERNATUR, conozca todos los elementos necesarios para el logro de estos.
- Participar del proceso de certificación le permitirá a los establecimientos de alojamiento en Chile, en un futuro, estar a la par con las empresas de alojamiento internacional que poseen altos estándares de calidad, potenciando de ésta manera a Chile como un destino que se posiciona dentro de la oferta mundial, gracias a la calidad de sus servicios de alojamiento ofertados.

7.- BIBLIOGRAFIA

7.1.- Libros

- INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN, 2005, Norma chilena oficial NCh 2912.Of2005. Alojamiento turístico, hoteles, requisitos para su calificación, Santiago, Chile, INN, 17 p.

- INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN, 2005, Norma chilena oficial NCh 2941.Of2005. Alojamiento turístico, alojamiento familiar o bed & breakfast, requisitos para su calificación, Santiago, Chile, INN, 19 p.

- INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN, 2006, Norma chilena oficial NCh 2960.Of2006. Alojamiento turístico, hostales y residenciales, requisitos para su calificación, Santiago, Chile, INN, 17 p.

- INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN, 2005, Norma chilena oficial NCh 2964.Of2005. Alojamiento turístico, moteles y cabañas, requisitos para su calificación, Santiago, Chile, INN, 27 p.

- SERVICIO NACIONAL DE TURISMO, 2006, Guía para la implementación de normas de calidad turística: Servicios de alojamiento, Santiago, Chile, 35 p.

7.2.- Referencia Electrónica:

- Calidad e innovación en Chile:

www.innovacion.cl

- Calidad en Turismo:

www.wold-tourims.org

- EFQM (European Foundation For Quality Management):

<http://es.wikipedia.org>

- Evolución del Término Calidad:

http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/calidadtotal/
www.iaf.es

- Instituto para la Calidad Española:

www.icte.es/empresas/certificadas.htm

- Normas Oficiales Mexicanas Turísticas

http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_8521_que_son_las_noms_t

- Sello de Calidad Turística en Chile

www.calidadturistica.cl/

www.inn.cl

- Sistemas de Calidad Turística Colombiana

http://www.unwto.org/quality/boletin/2006_04/colombia_1.pdf

- Sistemas de Calidad Turística Española

<http://www.mcx.es/turismo/CALIDAD.htm>

Anexo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hotel Isla Teja

Versión N° 2, Junio 2007.

**ÍNDICE**

	Pag.
2. Visión General de la Empresa	1
2.1 Consideraciones Preliminares	1
2.2 Antecedentes Generales de la Empresa	2
2.2.1 Constitución	2
2.2.2 Nombre de la Sociedad	2
2.2.3 Nombre de Fantasía	2
2.2.4 Rut de la Sociedad	2
2.2.5 Dirección	2
2.2.6 Dominio Conservador de Bienes Raíces	3
2.2.7 Giro S.I.I.	3
2.2.8 Objeto de la Sociedad	3
2.2.9 Patrimonio de la Sociedad	3
2.2.10 Administración de la Sociedad	3
2.3 Distribución Física Hotel Isla Teja	4
2.4 Estructura Organizacional de la Empresa	5
2.4.1 Descripción de Cargos y Funciones	7
2.4.1.1 Directorio	7
2.4.1.2 Gerente	9
2.4.1.3 Jefe de Ventas	10
2.4.1.4 Asistente Contable	11
2.4.1.5 Jefe de Recepción	12
2.4.1.6 Recepcionista	13
2.4.1.7 Auxiliar de Recepción	14
2.4.1.8 Gobernanta	15
2.4.1.9 Camarera	16
2.4.1.10 Maestro de Mantención	17
2.4.1.11 Jardinero	18
2.4.1.12 Jefe de Alimentos y Bebidas	19
2.4.1.13 Jefe de Cocina	20
2.4.1.14 Ayudante de Cocina	21
2.4.1.15 Garzón	21



	Pag.
2. Procedimientos	23
2.1 Procedimientos para el Área de Recepción	24
2.1.1 Procedimiento de Reserva Telefónica	24
2.1.2 Procedimiento de Reserva Vía Fax	27
2.1.3 Procedimiento de Reserva Vía Mail	29
2.1.4 Procedimiento de Ingreso de Pasajeros con Reserva (Check – In)	31
2.1.5 Procedimiento de Ingreso de Pasajeros (Check – In) – Sin Reserva Previa.	33
2.1.6 Procedimiento de Salida de Pasajeros (Check – Out)	36
2.1.7 Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Reclamos y/o Sugerencia de Pasajeros.	38
2.2 Procedimientos para el Área de Pisos	41
2.2.1 Procedimiento de Limpieza para Habitaciones Ocupadas	41
2.2.2 Procedimiento de Limpieza para Habitaciones de Salida	44
2.2.3 Procedimiento de Limpieza de Habitaciones Libres	48
2.2.4 Procedimiento del Lavado de Ropa de Pasajeros	50
2.2.5 Procedimiento de Objetos Olvidados o Perdidos	52
2.3 Procedimientos para el Área de Alimentos y Bebidas	54
2.3.1 Procedimiento de Limpieza del Comedor	54
2.3.2 Procedimiento para la Atención de Público en el Área de Comedor	56
2.3.3 Procedimiento de Limpieza de la Cocina	59
2.3.4 Procedimiento para el Área de Cocina – Previo al Servicio	62
2.3.5 Procedimiento para el Área de Cocina – Durante el Servicio	64
2.3.6 Procedimiento para el Área de Cocina – Después del Servicio	67
2.4 Procedimiento de Inducción y Orientación de los Nuevos Empleados	69
2.5 Procedimientos de Emergencia	71
2.5.1 Procedimiento en Caso de Incendio	71
2.5.2 Procedimiento en Caso de Sismo	75
2.5.3 Procedimiento de Emergencia para la Sala de Caldera	77
3. Programas de Mantenimiento	80
3.1 Programa de Mantenimiento Preventivo	80
3.2 Programa de Mantenimiento Correctivo	83

**INDICE FIGURAS**

	Pag.
Figura N° 1 “Organigrama Hotel Isla Teja”	6
Figura N° 2 “Esquematización del Procedimiento de Reserva Telefónica”	25
Figura N° 3 “Esquematización del Procedimiento de Reserva Vía Fax”	28
Figura N° 4 “Esquematización del Procedimiento de Reserva Vía Mail”	30
Figura N° 5 “Esquematización del Procedimiento de Check – in (con reserva previa)”	32
Figura N° 6 “Esquematización del Procedimiento de Check – in (sin reserva previa)”	33
Figura N° 7 “Esquematización del Procedimiento de Check – out”	37
Figura N° 8 “Esquematización del Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Sugerencias y /o Reclamos de Pasajeros.”	39
Figura N° 9 “Esquematización del Procedimiento de Limpieza de Habitaciones Ocupadas”	42
Figura N° 10 “Esquematización del Procedimiento de Limpieza para Habitaciones de Salida”	45
Figura N° 11 “Esquematización del Procedimiento de Limpieza de Habitaciones Libres”	49
Figura N° 12 “Esquematización del Procedimiento de Lavado de Ropa de Pasajeros”	51
Figura N° 13 “Esquematización del Procedimiento de Objetos Olvidados, perdidos o encontrados”	53
Figura N° 14 “Esquematización del Procedimiento de Limpieza de Comedor”	55
Figura N° 15 “Esquematización del Procedimiento de Atención a Público en el Área de Comedor”	57
Figura N° 16 “Esquematización del Procedimiento de Limpieza de la Cocina”	60
Figura N° 17 “Esquematización de Procedimiento para el Área de Cocina previo al Servicio”	63
Figura N° 18 “Esquematización de Procedimiento para el Área de Cocina durante el Servicio”	65
Figura N° 19 “Esquematización de Procedimiento para el Área de Cocina después del Servicio”	68
Figura N° 20 “Esquematización del Procedimiento de Inducción y Orientación de los Nuevos Empleados”	70
Figura N° 21 “Esquematización del Procedimiento en Caso de Incendio”	72
Figura N° 22 “Esquematización del Procedimiento en Caso de Sismo”	76
Figura N° 23 “Esquematización del Procedimiento de Emergencia en la Sala de Caldera”	78



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - HOTEL ISLA TEJA - 2007

1. VISIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El Hotel Isla Teja como establecimiento emblemático y de amplia trayectoria en la ciudad de Valdivia, ha querido sumarse a los continuos esfuerzos por parte de la autoridad pública y privada por establecer normas de calidad que especifiquen los requisitos mínimos generales de gestión y de calidad para este tipo de establecimientos.

Es por ésto y de acuerdo con la norma vigente NCh 2912, que se ha decidido diseñar e implementar este Manual de Procedimientos que sirva de referencia y eje de acción al interior de la empresa, el cual describe en forma secuencial y sistematizada, cada uno de los procesos internos que se desarrollan en la organización, dándole principal énfasis a las tareas, actividades y funciones que cada miembro de la empresa debe ejecutar.

Asimismo, cabe destacar que este documento es una herramienta que debe ser internalizada y asumida con responsabilidad por cada uno de los miembros de la organización, de manera que su aplicación constante, forme parte de la filosofía de trabajo de la empresa.

Por último, se debe adoptar este Manual de Procedimiento como una herramienta viva, por lo que es fundamental mantenerla vigente no sólo en su etapa inicial, si no que a medida que la empresa evolucione, éste deberá ir readaptándose y actualizándose continuamente, para evitar que se transforme en un documento inerte y burocrático, como pasa en la mayoría de las empresas. Se determina que los cambios y actualizaciones se realizaran en Marzo de cada año, frente a la creación o eliminación de cargos de trabajo y procedimientos.



1.2 ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

1.2.1 CONSTITUCIÓN

La Sociedad Turístico Estudiantil Austral Ltda. fue constituida según escritura pública el 13 de Agosto de 1973 e inscrita a fojas 301 N° 117 del Registro de Comercio de Valdivia, publicada en el Diario Oficial del 1 de Septiembre de 1973 y por la Cesión de derechos sociales y modificación del pacto social de fecha 16 de Septiembre de 1983, inscrita en fojas 289 N° 163, en el Registro de Comercio de Valdivia con fecha 2 de Noviembre de 1983 y su extracto publicado en el Diario Oficial del 18 de Octubre de 1983.

1.2.2 NOMBRE DE LA SOCIEDAD

Sociedad Turístico – Estudiantil Austral Ltda.

1.2.3 NOMBRE DE FANTASÍA

Hotel Isla Teja

Hotel Isla Teja Ltda.

1.2.4 RUT DE LA SOCIEDAD

85.782.500-4

1.2.5 DIRECCIÓN

Las Encinas 220 Isla Teja, Valdivia

1.2.6 DOMINIO CONSERVADOR DE BIENES RAÍCES

Inscrito a su nombre en el conservador de Bienes Raíces de Valdivia, a fojas 285 N° 389 del año 1974. Los deslindes son: **Norte:** Propiedad de la Universidad Austral de Chile, en 62 metros; **Sur:** Avenida Las Encinas en 62 metros; **Oriente:** Propiedad de la Universidad Austral de Chile en 66 metros separado por línea recta que parte en un punto ubicado sobre la Avenida Las Encinas y a 91.60 metros de la intersección de esta Avenida con Avenida Los Laureles; **Poniente:** Propiedad de la Universidad Austral de Chile en 66 metros.

1.2.7 GIRO S.I.I.

Código 63211, hoteles, hostería, motel, cabaña.

1.2.8 OBJETO DE LA SOCIEDAD

Explotación de alojamientos turísticos estudiantiles destinados a habitaciones de estudiantes de la Universidad Austral de Chile, alojamiento de delegaciones y turistas en general.

1.2.9 PATRIMONIO DE LA SOCIEDAD

Los derechos del Servicio Nacional de Turismo, quedan constituidos por el 2.37% del capital social, y la Universidad Austral de Chile por el 97.63% del capital social.

1.2.10 ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

La administración de la Sociedad y el uso de la razón social, corresponderá a un Consejo de Administración, que estará compuesto por cinco miembros titulares, cuatro de los cuales, designará y reemplazará libremente la Universidad Austral de Chile y el restante lo designará y reemplazará libremente el Servicio Nacional de Turismo. La junta contará de dos suplentes, designados libremente uno por cada socio, los cuales deberán reemplazar al titular correspondiente que faltase por cualquier causa o impedimento.



1.3 DISTRIBUCION FÍSICA HOTEL ISLA TEJA

El Hotel Isla Teja cuenta con un complejo de tres edificios conectados por un hall de acceso y pasillos cerrados. Un edificio consta de cuatro pisos, el otro con cuatro pisos y un zócalo y un tercero de tres pisos más zócalo. De estructura sólida y amplios estacionamientos.

Los edificios están identificados mediante letras y con la siguiente distribución de habitaciones por piso y otros recintos:

Edificio A: Piso 1	Habitaciones 110 a 119	10
Piso 2	Habitaciones 120 a 129	10
Piso 3	Habitaciones 130 a 139	10
		Total 30
Edificio B: Piso 1	Habitaciones 211* a 217	7
Piso 2	Habitaciones 220 a 227	8
Piso 3	Habitaciones 230 a 237	8
Subterráneo	Adm, Cont, 2 Salones	
* 211: habitación bloqueada		Total 22
Edificio C: Piso 1	Habitaciones 311 a 318	8
Piso 2	Habitaciones 321 a 328	8
Piso 3	Habitaciones 331 a 338	8
Subterráneo	Casino y Cocina	
		Total 24
	Total Habitaciones Disponibles	76



1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

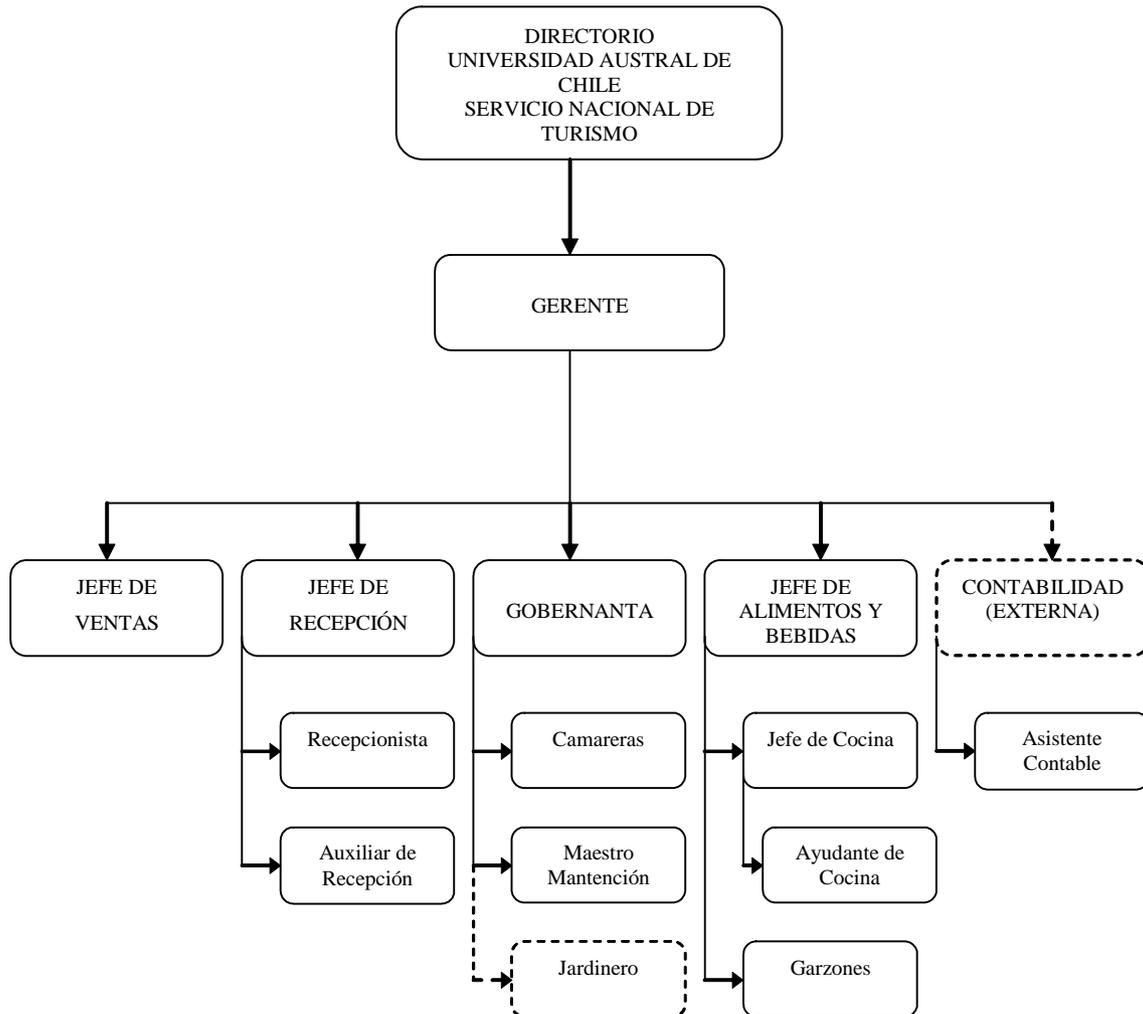
Un aspecto fundamental dentro de este Manual de Procedimientos es la estructura organizacional de la empresa, en la cual se visualizan y presentan de manera clara y precisa los diversos cargos existentes, así como las áreas funcionales sobre las cuales se centrará el detalle de los procedimientos que deben ejecutarse dentro de la empresa.

La estructura organizacional del Hotel Isla Teja es jerárquica y estructurada a nivel de jefaturas en forma plana, donde se encuentran claramente establecidas las funcionalidades de cada unidad y su relación a nivel inferior y jerárquicamente superior, respecto a las políticas y normas dictadas por el Directorio, quienes en definitiva son los representantes de los dueños de la Sociedad.

Cabe mencionar también que esta estructura debe ser reconocida y asumida por todos los miembros que forman parte de la organización, de manera que exista una clara identificación con el propio esquema de trabajo que se ha logrado instaurar en la empresa.

Finalmente y considerando los antecedentes antes señalados, se presenta la estructura que sintetiza y refleja de mejor manera la estructura organizacional de la empresa, de tal manera que cada miembro de la organización valore y asuma el papel y función que le corresponde dentro de la organización.

Figura N° 1 “Organigrama Hotel Isla Teja”



1.4.1 DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES

1.4.1.1 DIRECTORIO

Es el responsable de la Administración de la Sociedad, la que estará compuesta por cinco miembros titulares, cuatro de los cuales designará y reemplazará libremente la Universidad Austral de Chile y los miembros restantes lo designará y reemplazará libremente el Servicio Nacional de Turismo. La junta contará con dos suplentes, designados libremente uno por cada socio, los cuales deberán reemplazar al titular correspondiente que se ausente por cualquier causa o impedimento. Las resoluciones que el Directorio adopte, en los ámbitos de: enajenación de bienes de la sociedad e hipotecas, servidumbres, gravámenes y prohibiciones sobre los bienes sociales, constitución de la sociedad como fiadora o codeudora solidaria de obligaciones de terceros, aceptación de renunciaciones en términos legales, las transacciones, el compromiso, el otorgamiento a los árbitros de facultades, la contratación de cualquier clase de empréstito y el cambio de destino de alojamiento turísticos estudiantiles, requerirán la asistencia de los cinco miembros, aprobación por cuatro votos a lo menos y además deberá contar con el voto favorable del representante de SERNATUR. La sesión será presidida por el presidente titular o el presidente “subrogante” de la Sociedad.

- Atribuciones del Directorio:

- La enajenación de los bienes de la Sociedad y la constitución de hipotecas, servidumbres, gravámenes y prohibiciones sobre los bienes sociales.
- La constitución de la sociedad como fiadora o codeudora solidaria de obligaciones de terceros.
- El desistimiento de primera instancia de la acción deducida.
- La aceptación de renunciaciones de términos legales, las transacciones, el compromiso y el otorgamiento a los árbitros de facultades arbitradoras.
- La contratación de cualquier clase de empréstitos.
- El cambio de destino de los alojamientos turísticos estudiantiles.



- La designación del Gerente, la designación del Contador de la Sociedad y de quienes lo reemplacen por cualquier causa.
- Adquirir y/o enajenar toda clase de bienes muebles e inmuebles a cualquier título, salvo a título gratuito.
- Gravar o hipotecar bienes raíces sociales y posponer, liberar, alzar y cancelar gravámenes o hipotecas; renunciar a las acciones resolutorias; dar y recibir prendas de todas clases y alzar o liberar las que se constituyen; dar o tomar en arrendamiento toda clase de bienes.
- Ceder créditos o derechos litigiosos y aceptar sesiones.
- Contratar cuentas corrientes de todas clases sean de depósitos o de créditos.
- Girar, aceptar, depositar, cobrar, reaceptar, descontar, protestar y cancelar cheques, letras de cambio, pagarés y otros documentos bancarios y mercantiles.
- Constituir a la sociedad en codeudora solidaria.
- Colocar y retirar valores en custodia.
- Celebrar transacciones en la forma que estime el caso.
- Constituirse en agente oficioso.
- Contratar seguros terrestres, de incendio, marítimos, etc.
- Celebrar cuentas mercantiles.
- Contratar profesionales a honorarios y nombrar peritos, contadores, depositarios, corredores y martilleros.
- Formar toda clase de sociedades, modificarlas, disolverlas, liquidarlas y prorrogarlas por el tiempo que sea conveniente, siempre que a través de ellas se pueda cumplir uno o más de los objetivos sociales.
- Nombrar árbitros de toda clase.
- Renunciar a los recursos o a los términos legales que se estime conveniente.
- Hacer y recibir pagos por consignaciones.
- Remitir, compensar, subrogar, dar en pago bienes y obligaciones o créditos.
- Pedir cumplimiento judicial de los contratos de promesa.
- Celebrar pactos comisorios, retroventas o pactos accesorios y resciliar estos contratos.
- Acordar indemnizaciones por expropiaciones en dinero o pagarés.



- Formular oposiciones de toda clase.
- Autorizar la contratación de profesionales, técnicos y de empleados y obreros, previa proposición del Gerente.
- Abrir propuestas públicas o privadas para la realización de obras que competen a la sociedad, así como acordar ampliación de las mismas.
- Designar un funcionario administrador, fijándose sus facultades y remuneraciones.
- En general, adoptar todas las decisiones y ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos que sean necesarios o convenientes a la consecución de los fines sociales

1.4.1.2 GERENTE

- Dependencia directa: Directorio
- Formación y experiencia: Educación Superior Universitaria o Técnico Profesional, con experiencia mínima 3 años, uno de ellos en cargo similar.
- Competencia y habilidades: Capacidad financiera y de gestión, liderazgo, conocimiento y habilidades comerciales, buena comunicación y poder de negociación, proactividad, probidad, etc.
- Principales Funciones:
 - Responsable principal de la dirección y funcionamiento administrativo y financiero del Hotel.
 - Representar legal, judicial y extrajudicialmente al Hotel Isla Teja.
 - Proponer al Directorio la creación, supresión y modificación de servicios, valores, condiciones de pago, así como sugerir políticas de venta.
 - Proponer al Directorio el presupuesto anual del Hotel Isla Teja.
 - Proponer al Directorio, la planta de personal.
 - Proponer la contratación, remuneración y despido del personal del Hotel Isla Teja.



- Comprar equipos, instalaciones o material para el Hotel, de acuerdo al Presupuesto Anual.
- Supervisar el trabajo de todo el personal contratado y en práctica.
- Será el responsable de la promoción del Hotel Isla Teja, nacional o extranjera, mediante medios orales, escritos y televisivos, electrónicos u otros.
- Firmar conjuntamente con el representante autorizado del Directorio todos los cheques que se emiten.
- Programar y contratar las acciones de capacitación del personal que sean necesarias para un mejor desempeño del personal a su cargo.
- Responsable de la presentación y explicación de los resultados del Hotel, ante el Directorio.

1.4.1.3 JEFE DE VENTAS

- Dependencia directa: Gerente
- Formación y experiencia: Educación Técnico Profesional, experiencia mínima 1 año en el rubro turístico o cargo de jefatura.
- Competencia y habilidades: Proactividad, dominio de técnicas de comunicación, dominio de sistemas computacionales, servicio al cliente, buena dicción.
- Principales funciones:
 - Responsable de la comercialización y venta de los servicios del Hotel Isla Teja.
 - Realiza investigaciones de mercado, analiza e investiga a la competencia, así como el desarrollo de nuevos competidores.
 - Analiza el Hotel Isla Teja a través de análisis FODA.
 - Se encarga de actualizar las tarifas, así como los canales de distribución.
 - Responsable de las estrategias de marketing y promoción para el Hotel durante el año.



- Busca los medios de publicidad más idóneos para el Hotel.
- Controla la distribución de la publicidad del Hotel.
- Lleva la información al día en relación a las ventas.
- Cotiza el arriendo de salones y reservas.
- Encargado de la fidelización de los clientes.

- Uniforme: Traje 2 piezas que consistirá en pantalón y blazer, blusa, diseño y color definido por la empresa.

1.4.1.4 ASISTENTE CONTABLE

- Dependencia directa: Gerente
- Formación y experiencia: Enseñanza Técnico Profesional, experiencia mínima 1 año.
- Competencia y habilidades: Buen manejo sistemas, conocimientos contables, aplicaciones, responsabilidad, probidad.
- Principales funciones:
 - Se encarga de cajas diaria.
 - Digita en sistema contable los ingresos, egresos, facturas de compra venta, etc.
 - Digita y analiza planillas con información financiera en el sistema contable.
 - Responsable de los pagos a proveedores y confección de cheques.
 - Realiza el ingreso de pagos de clientes.
 - Realiza trámites legales y bancarios.
 - Realiza depósitos en bancos a través de Prosegur.
 - Supervisa e instruye a alumnos en práctica y dual.
 - Confecciona documentos mercantiles.
 - Controla la asistencia del personal de planta.



- Responsable del cálculo y de la liquidación de los sueldos del personal del Hotel, así como del oportuno pago de éstos, impositivos y pago del formulario 29 (IVA).
- Se encarga de las cobranzas a clientes.

- Uniforme: Traje 2 piezas que consistirá en pantalón y blazer, blusa, diseño y color definido por la empresa.

1.4.1.5 JEFE DE RECEPCIÓN

- Dependencia directa: Gerente
- Formación y experiencia: Enseñanza Superior Universitaria o Técnico Profesional, experiencia mínima 1 año en el área.
- Competencia y habilidades: Buen manejo de personal, liderazgo, manejo de computación, manejo de idiomas español e inglés, atención de público, conocimientos de hotelería y administración.
- Principales funciones:
 - Organiza, dirige y controla el trabajo, horarios y turnos del personal de recepción.
 - Entrega a Contabilidad los requerimientos de pago del personal y los requerimientos de personal adicional.
 - Recibe y chequea diariamente las reservas.
 - Realiza cotizaciones y venta de habitaciones.
 - Realiza el registro de check-in y check-out de los pasajeros.
 - Atiende el teléfono y revisa el correo electrónico.
 - Entrega al pasajero información general y de los servicios del establecimiento.
 - Maneja la disponibilidad de las unidades habitacionales.
 - Recibe y entrega llaves a pasajeros.



- Recibe y entrega valores en custodia de los pasajeros declarados.
- Recibe los vales de consumo y mantiene actualizado el archivo de cada habitación.
- Calcula y realiza las facturas y/o boletas de las cuenta de los pasajeros y recibe pagos.
- Actualiza diariamente la Planilla Financiera.
- Hace la caja al finalizar su turno.
- Se encarga de la recepción de todas las delegaciones, así como de su distribución.
- Está encargado de las delegaciones de Tercera Edad, y asigna las habitaciones en conjunto con la Gobernanta.

- Uniforme: Traje 2 piezas que consistirá en pantalón y blazer, blusa, diseño y color definido por la empresa.

1.4.1.6 RECEPCIONISTA

- Dependencia directa: Jefe de Recepción.
- Formación y experiencia: Enseñanza Media, experiencia mínima 1 año en empresas de servicios o área de atención al cliente o de 6 meses en el rubro.
- Competencias y habilidades: Manejo de idioma español e ingles, de sistemas computacionales, servicio al cliente, liderazgo, capacidad de comunicación, buena presencia, responsable.

- Principales funciones:

Conjuntamente con Jefe de Recepción:

- Chequea diariamente la planilla de reservas.
- Realiza el registro de check-in y check-out de los pasajeros.
- Recibe y atiende a los pasajeros y a público en general.
- Atiende el teléfono.
- Entrega al huésped información general y de los servicios del establecimiento.



- Maneja la disponibilidad de las unidades habitacionales.
 - Recibe y entrega llaves a pasajeros.
 - Recibe y entrega valores en custodia de los pasajeros declarados.
 - Emite facturas y boletas.
 - Actualiza diariamente la Planilla Financiera.
 - Recibe los vales de consumo y mantiene actualizado el archivo de cada habitación.
 - Lleva el control de caja de efectivo y realiza su cuadratura al final de cada turno.
- Uniforme: Traje 2 piezas que consistirá en pantalón y blazer, blusa, diseño y color definido por la empresa.

1.4.1.7 AUXILIAR DE RECEPCIÓN

- Dependencia directa: Jefe de Recepción e indirecta recepcionista.
- Formación y experiencia: Enseñanza Media, experiencia mínima 1 año, deseable 5 meses en hotelería.
- Competencia y habilidades: Responsable, buen trato, iniciativa, proactividad, manejo de idioma inglés básico.
- Principales funciones:
 - Brinda apoyo al Área de Recepción.
 - Se encarga de recibir a los pasajeros y brinda apoyo en la salida de éstos.
 - Realiza y mantiene el aseo de hall y áreas comunes.
 - Atiende el teléfono en caso de ser estrictamente necesario, ya sea por la ausencia de personal en el área de recepción o porque el Jefe de Recepción o la recepcionista se lo solicite.
 - Lleva al pasajero hasta su habitación y se asegura de que quede bien instalado.



- Colabora con el Área de Pisos en el equipamiento de las habitaciones (inmobiliario).
 - Colabora con el Área de Alimentos y Bebidas.
 - Colabora en otras actividades de Mantenimiento de los edificios.
 - Realiza el montaje y desmontaje de salones.
- Uniforme: Pantalón, camisa, chaleco y zapatos , diseño y color definido por la empresa.

1.4.1.8 GOBERNANTA

- Dependencia directa: Gerente

- Formación y experiencia: Enseñanza Superior Universitaria o Técnico Profesional, experiencia mínima 1 año en establecimiento hotelero y/o en el área.

- Competencia y habilidades: Manejo de personal, manejo sistema computacionales, conocimientos de hotelería, ordenado (a) y detallista, responsable, buena presencia, probidad, liderazgo.

- Principales funciones:
 - En coordinación con el Gerente, selecciona todo el personal a sus órdenes y supervisa su adiestramiento
 - Distribuye entre las Camareras el aseo de las habitaciones de los pasajeros.
 - Coordina los horarios y días libres de las Camareras.
 - Dirige y supervisa la limpieza de habitaciones ocupadas, de salida y libres, así como también la limpieza de pasillos, escaleras y salones.
 - Revisa diariamente las habitaciones libres.
 - Supervisa el cambio de ropa de las habitaciones, según el tiempo de estadía del pasajero.
 - Envía los blancos a lavandería externa (outsourcing).
 - Coordina con el Jefe de Recepción la disponibilidad de habitaciones.



- Reporta a recepción el bloqueo o desbloqueo de habitaciones.
- Realiza cambios de habitaciones, ya sea a petición del pasajero o por desperfectos, siempre y cuando exista la disponibilidad para realizarlos.
- Coordina junto al Maestro de mantención la reparación y mantención del inmobiliario de habitaciones y del Hotel en general, así como la limpieza y mantención de los jardines.
- Completa diariamente los documentos pertinentes: chequeo diario, report, hoja de lavandería de pasajeros y la hoja de lavandería externa.
- Informa a recepción sobre objetos olvidados.
- Responsable del manejo de entradas y salidas de bodega, así como de estar permanentemente en contacto con los proveedores.
- Realiza el inventario mensual de bodega.
- Responsable del buen funcionamiento de la sala de calderas, encargándose de regular la temperatura y los horarios de calefacción de los diferentes edificios.

- Uniforme: Traje 2 piezas que consistirá en pantalón y blazer, blusa, diseño y color definido por la empresa.

1.4.1.9 CAMARERA

- Dependencia directa: Gobernanta
- Formación y experiencia: Enseñanza Media, experiencia mínima 6 meses en actividad similar.
- Competencia y habilidades: Buen manejo de materiales, responsabilidad, respetuosa, ordenada, detallista.



- Principales funciones:

- Encargada de ejecutar el aseo de las habitaciones de los pasajeros, procurando confort, higiene y seguridad.
- Es responsable de los pisos y habitaciones asignadas, respecto al aseo de camas, baños, pisos, ventanas, paredes; además de dotarlos de los implementos básicos como toallas, jabones, sábanas, frazadas, cubrecamas, almohadas, etc.
- Encargada de dar informe sobre los objetos olvidados de pasajeros que pudieran quedar en las habitaciones a la gobernanta.
- Informa a la gobernanta de problemas en habitaciones para posterior mantención.
- Entrega el reporte de habitaciones a recepción, previa autorización de la gobernanta.
- Se encarga del lavado y planchado de la ropa del Hotel y pasajeros.
- Enseña a personal en práctica.

- Uniforme: Consistirá en pantalón y blusa, delantal y zapatos, diseño y color definido por la empresa.

1.4.1.10 MAESTRO DE MANTENCIÓN

- Dependencia directa: Gobernanta

- Formación y experiencia: Enseñanza Media, con experiencia mínima de 6 meses en trabajo similar.

- Competencia y habilidades: Responsabilidad, conocimientos de gasfitería, albañilería, electricidad, pintura, prolijidad, buen trato, proactividad.

- Principales funciones:

- Encargado de la mantención exterior e interior del Hotel Isla Teja.



- Realiza diariamente rondas en conjunto con el Gobernanta en las habitaciones, con el fin de reparar algún desperfecto, así como evaluar su reparación en caso de que ésta sea de tipo mayor.
- Es el responsable de reparaciones menores de las instalaciones en general, como gasfitería, electricidad, ventanas, pintado interior y exterior de habitaciones y edificios.
- Solicita el pedido de materiales que sean necesarios para el correcto funcionamiento de las instalaciones del Hotel a la gobernanta, en forma escrita, a través de formulario.

- Uniforme: Delantal, diseño y color definido por la empresa.

1.4.1.11 JARDINERO

- Dependencia directa: Gobernanta
- Formación y experiencia: Enseñanza Media, con experiencia mínima de 6 meses en trabajo similar.
- Competencia y habilidades: Responsabilidad, conocimiento en manejo de plantas, podas, etc., iniciativa, prolijidad.
- Principales funciones:
 - Encargado del mantenimiento externo del Hotel Isla Teja, como aseo y mantención de los jardines, así como también del estacionamiento, cuando sea necesario.



1.4.1.12 JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Dependencia directa: Gerente

- Formación y experiencia: Enseñanza Superior Universitaria o Técnico Profesional, experiencia mínima de 1 año en cargo de jefatura.

- Competencia y habilidades: Manejo administrativo, manejo de personal, manejo de sistemas computacionales, liderazgo, proactiva, manejo de conocimientos de restauración.

- Principales funciones:
 - Se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo del restaurante del Hotel Isla Teja.
 - Supervisa la limpieza de cocina, comedor, bar y bodega.
 - Realiza la planificación de los menús.
 - Realiza adquisiciones e inventarios.
 - Organiza el trabajo del personal de comedor y cocina, así como también llama personal part time si es que fuese necesario.
 - Realiza cotizaciones y organiza eventos.
 - Realiza presupuestos y la ejecución de éstos.

- Uniforme: Traje 2 piezas que consistirá en pantalón y blazer, blusa, diseño y color definido por la empresa.



1.4.1.13 JEFE DE COCINA

- Dependencia directa: Jefe de Alimentos y Bebidas

- Formación y experiencia: Enseñanza Técnico Profesional, con experiencia mínima de 1 año en cargo similar.

- Competencia y habilidades: Liderazgo, creatividad y rapidez en el montaje, preparación y decoración de platos, manejo de personal, prolijidad, buen manejo de situaciones inesperadas, ejemplos: si llega alguna persona con requerimiento de menú especial (vegetariano, diabéticos, etc.), tener la capacidad para preparar un menú de acuerdo al precio y a la necesidad de la persona, también ofrecer menú de acuerdo al stock de productos que tiene, si le falta un insumo poder resolverlo ofreciendo alternativa.

- Principales funciones:
 - Realiza la planificación del menú, en conjunto con el Jefe de Alimentos y Bebidas.
 - Realiza la organización y elaboración de los menús.
 - Realiza la preparación y montaje de los platos que se encuentran en el menú.
 - Vela por la seguridad e higiene dentro de la unidad de cocina.
 - Supervisa cada uno de los procedimientos de limpieza, desinfección y mantenimiento de cada uno de los equipos, maquinarias o utensilios utilizados en las labores de producción.
 - Vela por la adecuada manipulación de los alimentos dentro de la unidad de cocina.
 - Supervisa cada una las tareas y funciones desarrolladas por los restantes miembros que trabajan en la unidad de cocina.
 - Establece claramente las responsabilidades, tareas y funciones que deberán asumir cada uno de los miembros de su personal.

- Uniforme: Consistirá en pantalón, chaqueta, gorro y mandil, diseño y color definido por la empresa.



1.4.1.14 AYUDANTE DE COCINA

- Dependencia directa: Jefe de Cocina.

- Formación y experiencia: Enseñanza Técnico Profesional, con experiencia mínima de 6 meses en cargo similar.

- Competencia y habilidades: Creatividad y rapidez en el montaje, preparación y decoración de platos.

- Principales funciones:
 - Secunda en las labores de producción gastronómica al Jefe de Cocina y le reemplaza durante su ausencia.
 - Colabora en la preparación y montaje de los platos que se encuentran en el menú.
 - Recibir, limpiar y porcionar los diferentes productos.
 - Preparar los productos calientes, especialmente, aquellos que se elaboran en la freidora y cocina.
 - Limpia, al final de cada turno del día, plancha, cocina y mesas de trabajo.
 - Colaborar en las labores de limpieza, aseo y mantenimiento general del área de cocina.

- Uniforme: Consistirá en pantalón, chaqueta, gorro y mandil, diseño y color definido por la empresa.

1.4.1.15 GARZÓN

- Dependencia directa: Jefe de Alimentos y Bebidas.

- Formación y experiencia: Enseñanza Media, con experiencia mínima de 1 año en cargo similar.



- Competencia y habilidades: Atención y montaje de mesas, preocupación por detalles y limpieza, rapidez y eficiencia, buena atención de público, técnicas de venta.

- Principales funciones:
 - Responsable de cerciorarse de que el área de comedor cumpla con todos los requisitos para el adecuado servicio de los huéspedes y/o clientes: limpieza de muros, pisos, mesas, sillas, ventanas, puertas de acceso, mesas de trabajo, barra, etc.
 - Responsable de la limpieza y repaso de los utensilios y material necesario para la entrega del servicio.
 - Responsable del montaje de mesas con respecto a la vajilla y cristalería necesaria para la adecuada entrega del servicio.
 - Responsable de brindar el servicio al cliente o comensal.
 - Toma las órdenes a los clientes, presenta las cartas o menús y cobra las cuentas.
 - Asesora al cliente en la elección de platos.
 - Fuera del horario de atención a clientes realiza la limpieza de los baños del personal.

- Uniforme: Consistirá en pantalón, camisa y delantal, diseño y color definido por la empresa.



2. PROCEDIMIENTOS

En esta fase del Manual de Procedimientos, se describe de manera secuencial, sistematizada y detallada la estructuración y desarrollo de los diversos procedimientos y prácticas, a realizar dentro del Hotel, con el fin de asegurar el óptimo desempeño en la prestación de los diferentes servicios, así como también cumplir con los parámetros de calidad establecidos por el establecimiento.

Al aplicar los procedimientos y según corresponda, se deben tener en consideración los Art. 37,38,53,54,55,56,57,58,59,60,70,71,72,73,74,75,76,84,123, del Reglamento de Orden Higiene y Seguridad.



2.1 PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE RECEPCIÓN

2.1.1 PROCEDIMIENTO DE RESERVA TELEFÓNICA

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas de comportamiento, normas y procedimientos para una adecuada toma de reservas vía telefónica, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado al cliente.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse cada vez que sea solicitada una reserva telefónica por parte del cliente.

- **REQUISITOS**

Utilizar un lenguaje formal y correcto con el cliente.

- **RESPONSABLES**

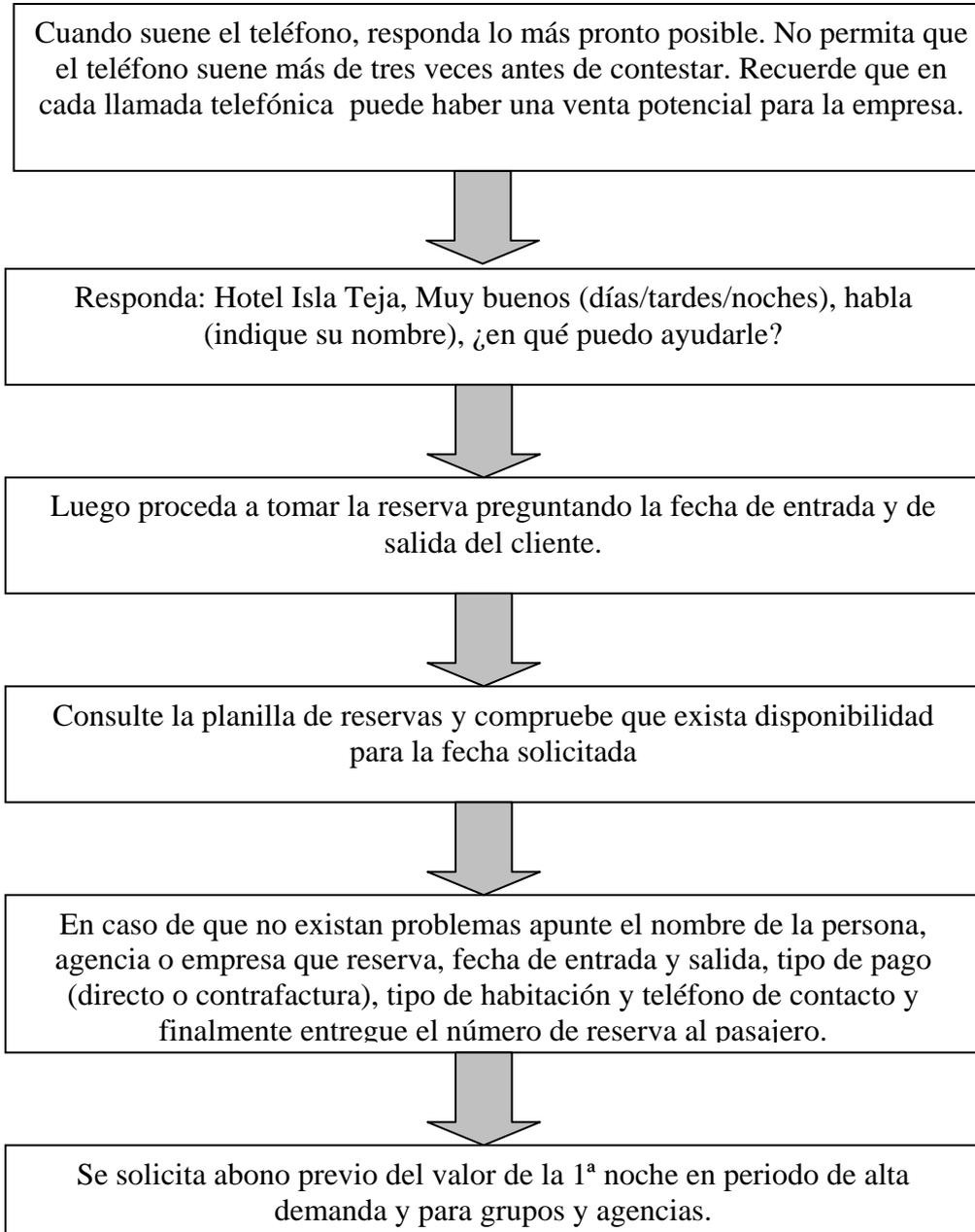
Es de responsabilidad del Jefe de Recepción, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de los Recepcionistas atender las diversas reservas telefónicas que pudiesen ocurrir, de acuerdo a este procedimiento.



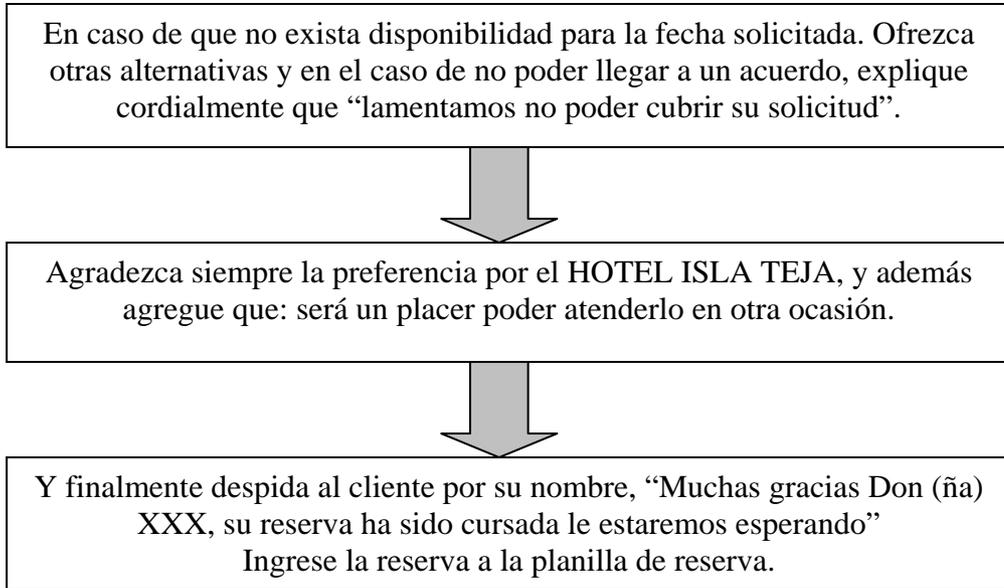
- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 2 “Esquemmatización del Procedimiento de Reserva Telefónica”





**Figura N°2 “Esquematización del Procedimiento de Reserva Telefónica”
(Continuación)**





2.1.2 PROCEDIMIENTO DE RESERVA VÍA FAX

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas de comportamiento, normas y procedimientos para una adecuada toma de reservas vía fax, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse cada vez que llegue un fax a recepción.

- **REQUISITOS**

No aplica.

- **RESPONSABLES**

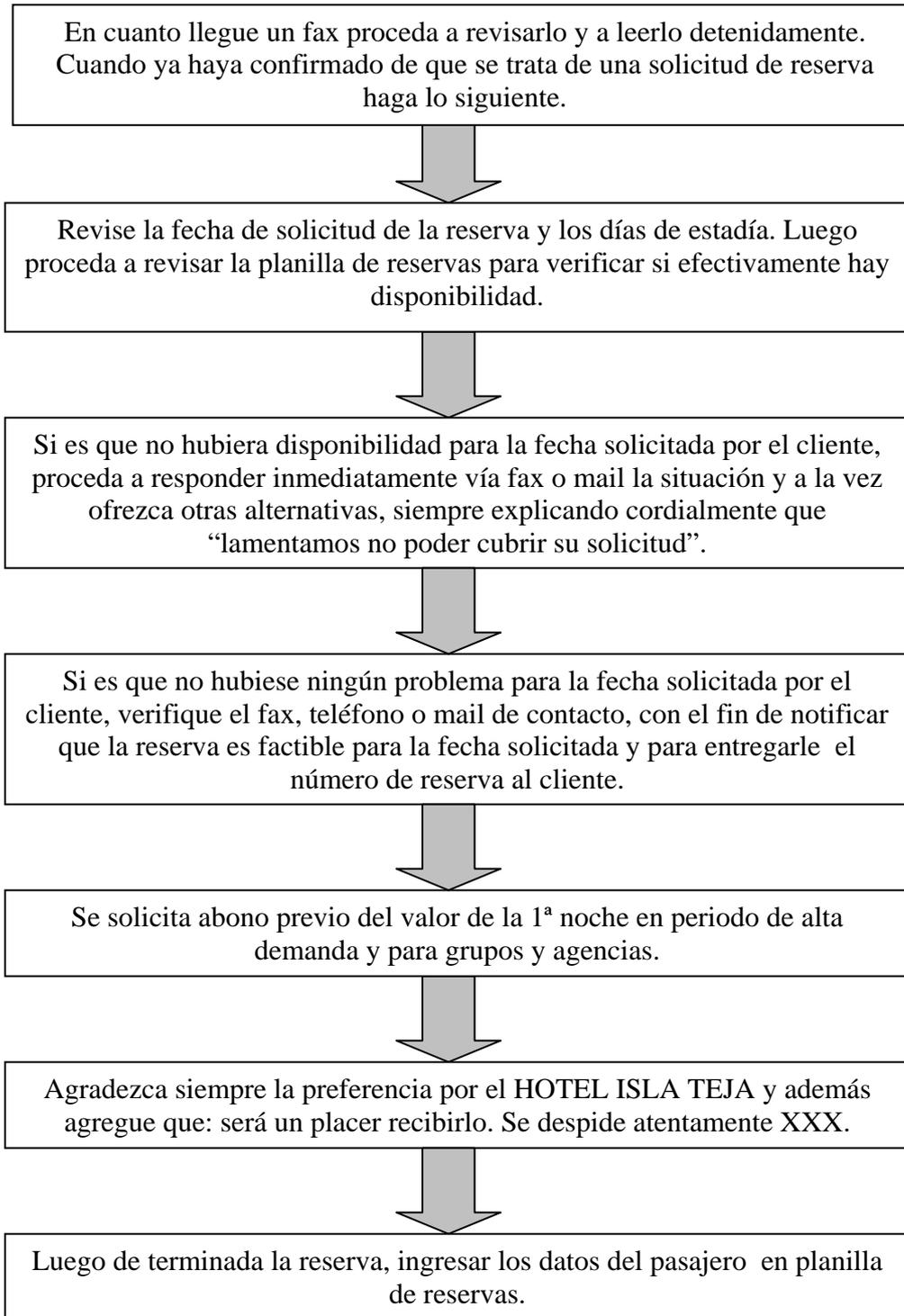
Es de responsabilidad del Jefe de Recepción, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de los Recepcionistas atender las diversas reservas vía fax que pudiesen ocurrir, de acuerdo a este procedimiento.



• SECUENCIA DE ACCIONES

Figura N° 3 “Esquemmatización del Procedimiento de Reserva Vía Fax”



2.1.3 PROCEDIMIENTO DE RESERVA VÍA MAIL

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas de comportamiento, normas internas y acciones para una adecuada toma de reservas vía mail, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse cada vez que llegue un mail a recepción.

- **REQUISITOS**

No aplica.

- **RESPONSABLES**

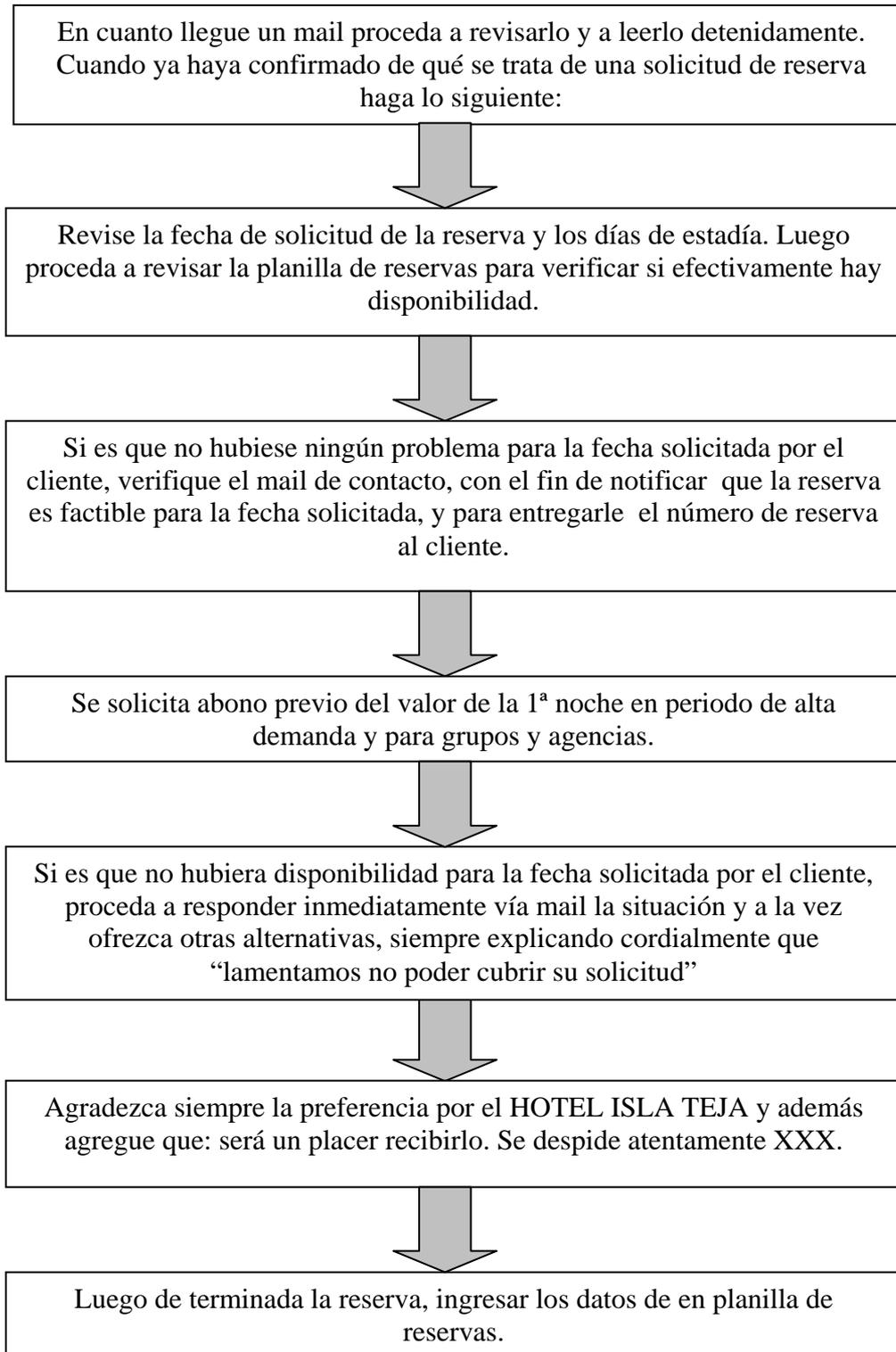
Es de responsabilidad del Jefe de Recepción, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla.

Es responsabilidad de los Recepcionistas atender las diversas reservas vía mail que pudiesen ocurrir, de acuerdo a este procedimiento.



- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 4 “Esquemmatización del Procedimiento de Reserva Vía Mail”





2.1.4 PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PASAJEROS CON RESERVA (CHECK – IN)

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas de comportamiento, normas internas y acciones para el adecuado ingreso o check – in de pasajeros, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse durante la recepción de los pasajeros.

- **REQUISITOS**

Estar bien presentado, traer el uniforme de trabajo de manera impecable, buen semblante y bien peinado (a). Evitar el exceso de perfumes, joyas y maquillaje.

Utilizar un lenguaje formal y correcto con el pasajero, tomar atención y realizar contacto visual con el pasajero cuando este hable. Demostrar empatía, proactividad e iniciativa.

- **RESPONSABLES**

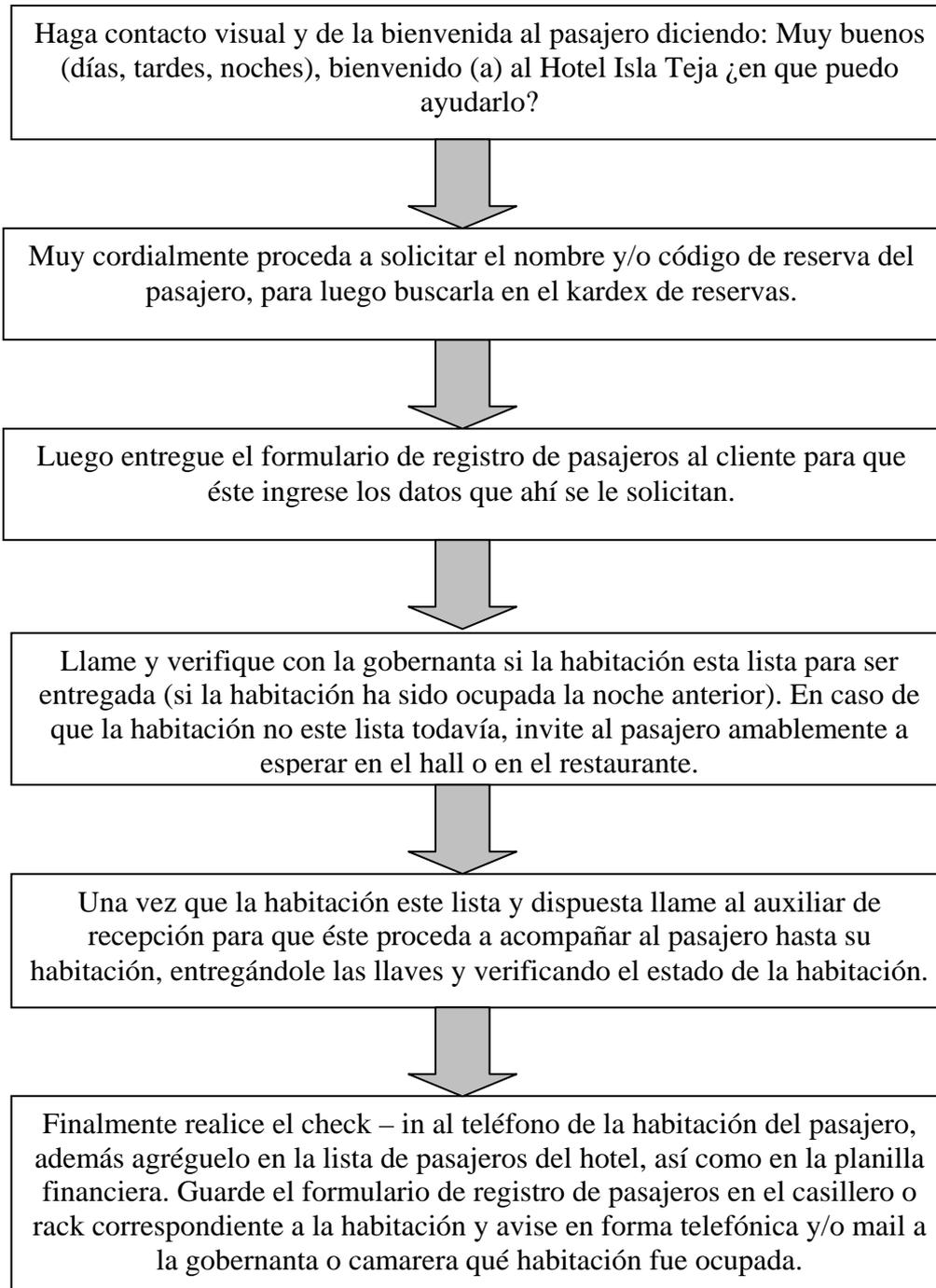
Es de responsabilidad del Jefe de Recepción, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de los Recepcionistas realizar el check – in de los pasajeros, de acuerdo a este procedimiento.



• SECUENCIA DE ACCIONES

Figura N° 5 “Esquemmatización del Procedimiento de Check – in (con reserva previa)”



2.1.5 PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PASAJEROS (CHECK – IN) – SIN RESERVA PREVIA.

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas de comportamiento, normas internas y acciones para el adecuado ingreso o check – in de pasajeros que no poseen reserva, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse durante la recepción de los pasajeros.

- **REQUISITOS**

Estar bien presentado, traer uniforme de trabajo de manera impecable, buen semblante y bien peinado (a). Evitar el exceso de perfumes, joyas y maquillaje.

Utilizar un lenguaje formal y correcto con el pasajero, tomar atención y realizar contacto visual con el pasajero cuando este hable. Demostrar empatía, proactividad e iniciativa.

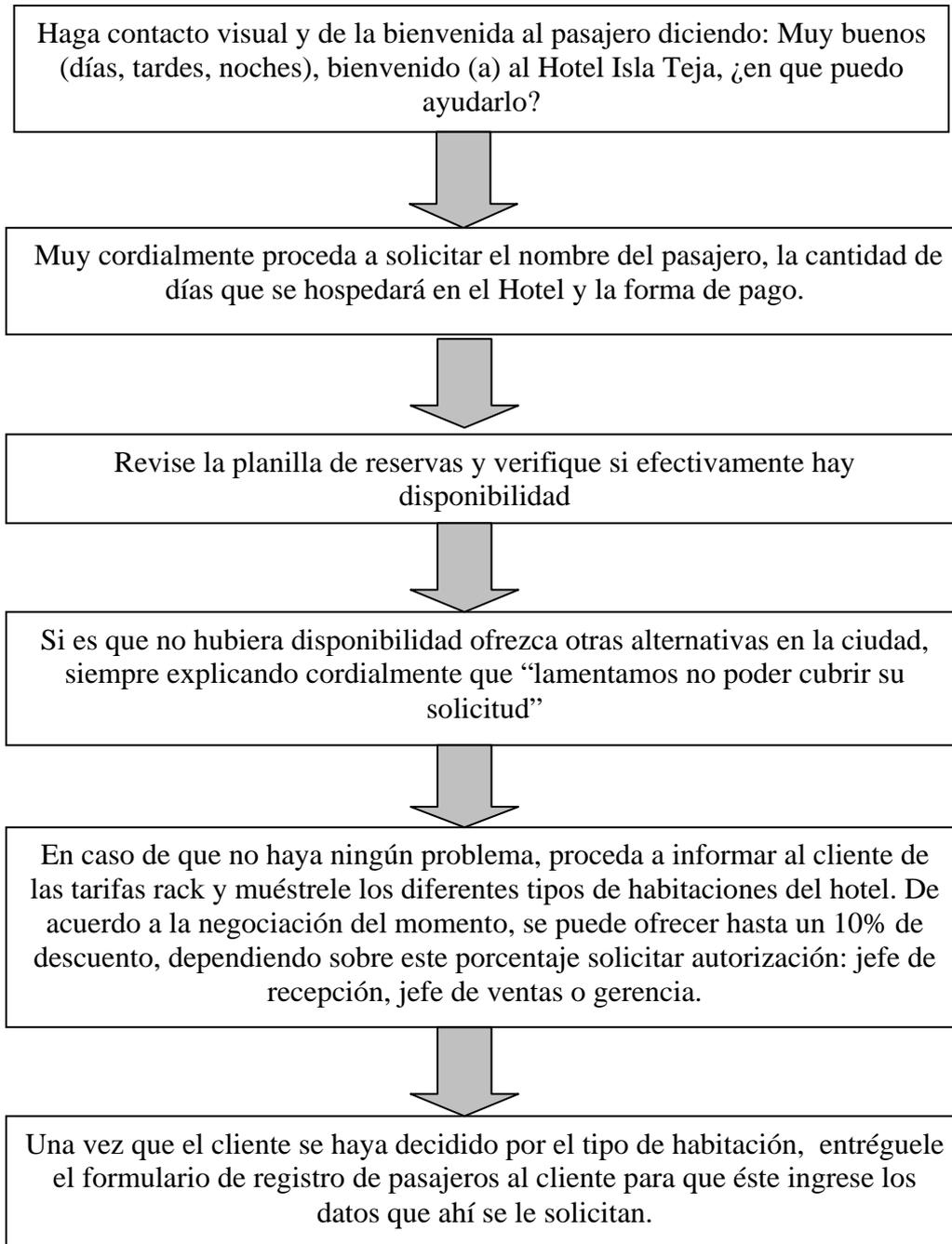
- **RESPONSABLES**

Es de responsabilidad del Jefe de Recepción, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.



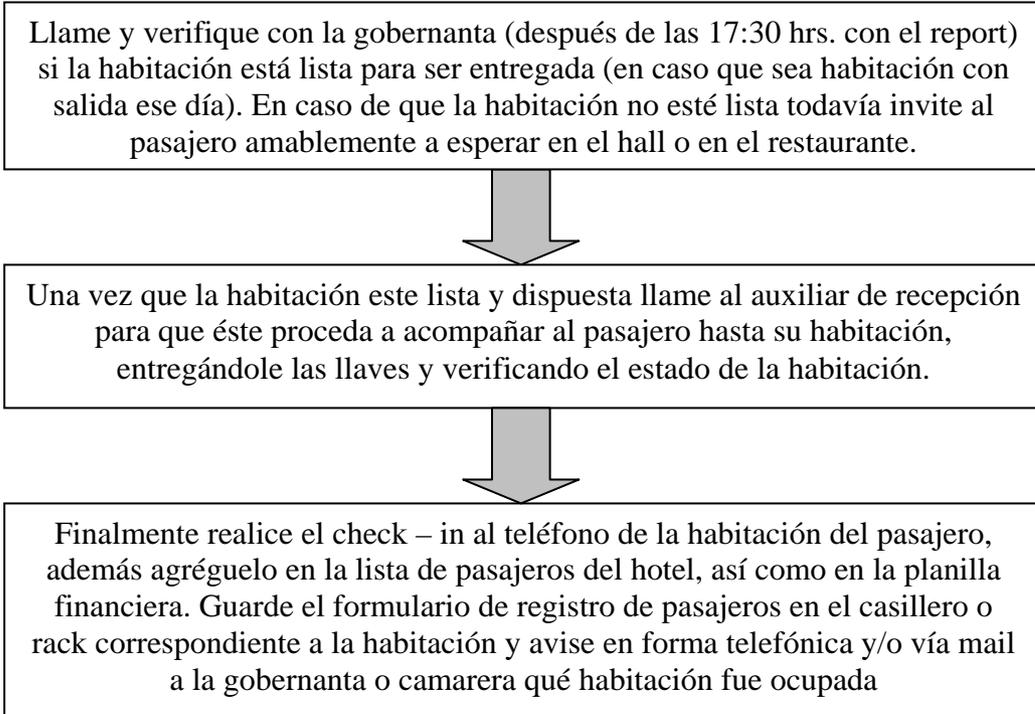
• SECUENCIA DE ACCIONES

Figura N° 6 “Esquematación del Procedimiento de Check – in (sin reserva previa)”





**Figura N°6 “Esquematización del Procedimiento de Check – in (sin reserva previa)”
(Continuación)**





2.1.6 PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE PASAJEROS (CHECK – OUT)

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas de comportamiento, normas internas y acciones para realizar un adecuado check – out de pasajeros, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse durante la salida de los pasajeros.

- **REQUISITOS**

Estar bien presentado, traer uniforme de trabajo de manera impecable, buen semblante y bien peinado (a). Evitar el exceso de perfumes, joyas y maquillaje.

Utilizar un lenguaje formal y correcto con el pasajero, tomar atención y realizar contacto visual con el pasajero cuando este hable. Demostrar empatía, proactividad e iniciativa.

- **RESPONSABLES**

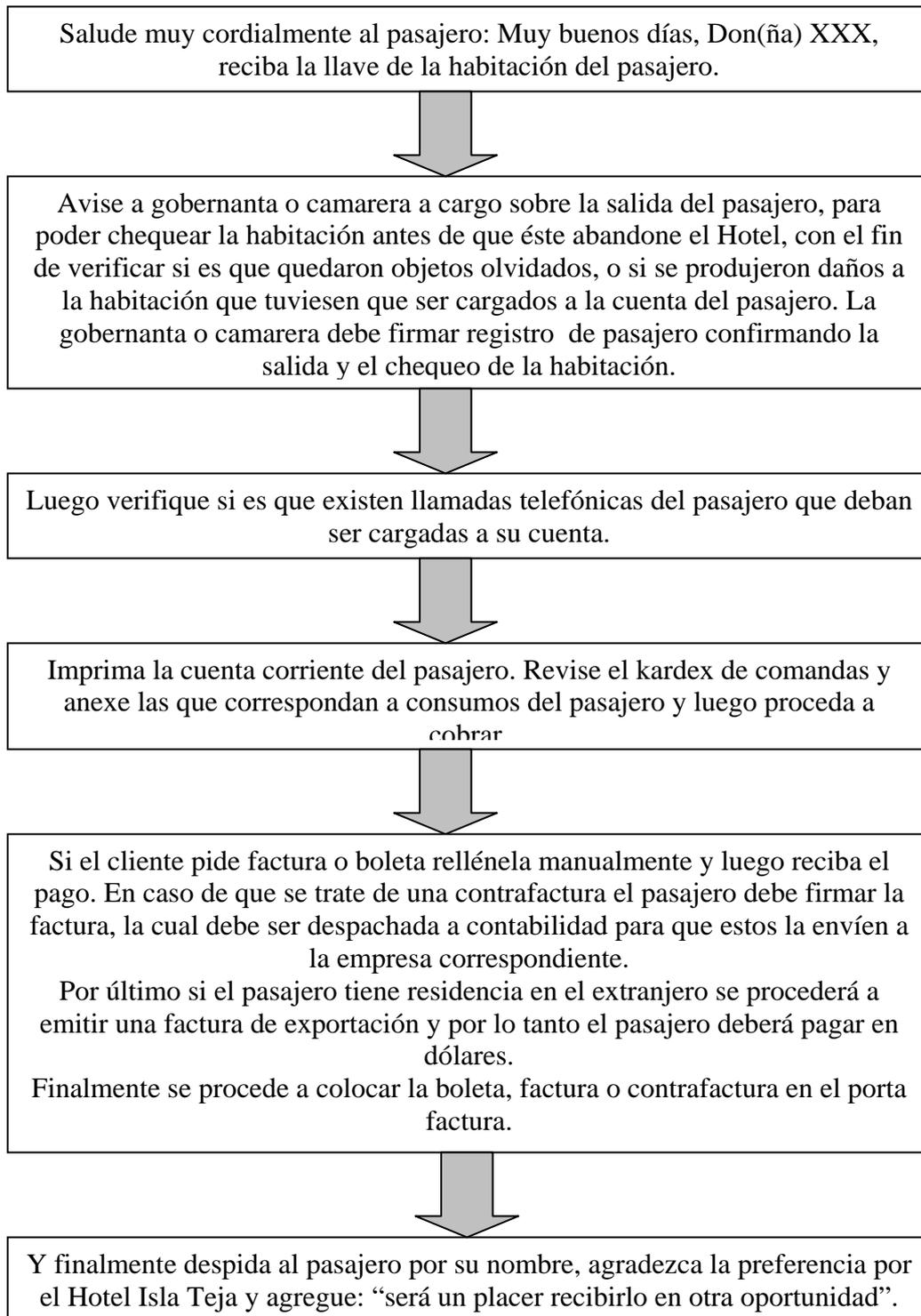
Es de responsabilidad del Jefe de Recepción, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de los Recepcionistas atender los check out que pudiesen ocurrir, de acuerdo a este procedimiento.



• SECUENCIA DE ACCIONES

Figura N° 7 “Esquematización del Procedimiento de Check – out”





2.1.7 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y/O SUGERENCIA DE PASAJEROS.

- **OBJETIVOS**

Establecer los medios para la recepción y las pautas para el tratamiento de los reclamos y sugerencias de los pasajeros.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse cada vez que un pasajero tenga un reclamo o sugerencia.

- **REQUISITOS**

No aplica.

- **RESPONSABLES**

Es responsabilidad del Gerente velar porque se aplique este procedimiento ante una sugerencia o reclamo de un pasajero.

Es responsabilidad del Jefe de Recepción, velar porque los medios para realizar las sugerencias y/o reclamos estén disponibles en la recepción, facilitar su acceso y utilización. Además de velar por que este procedimiento se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad del Recepcionista atender las sugerencias y/o reclamos de los pasajeros, de acuerdo a este procedimiento.



- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N°8 “Esquemmatización del Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Sugerencias y /o Reclamos de Pasajeros.”

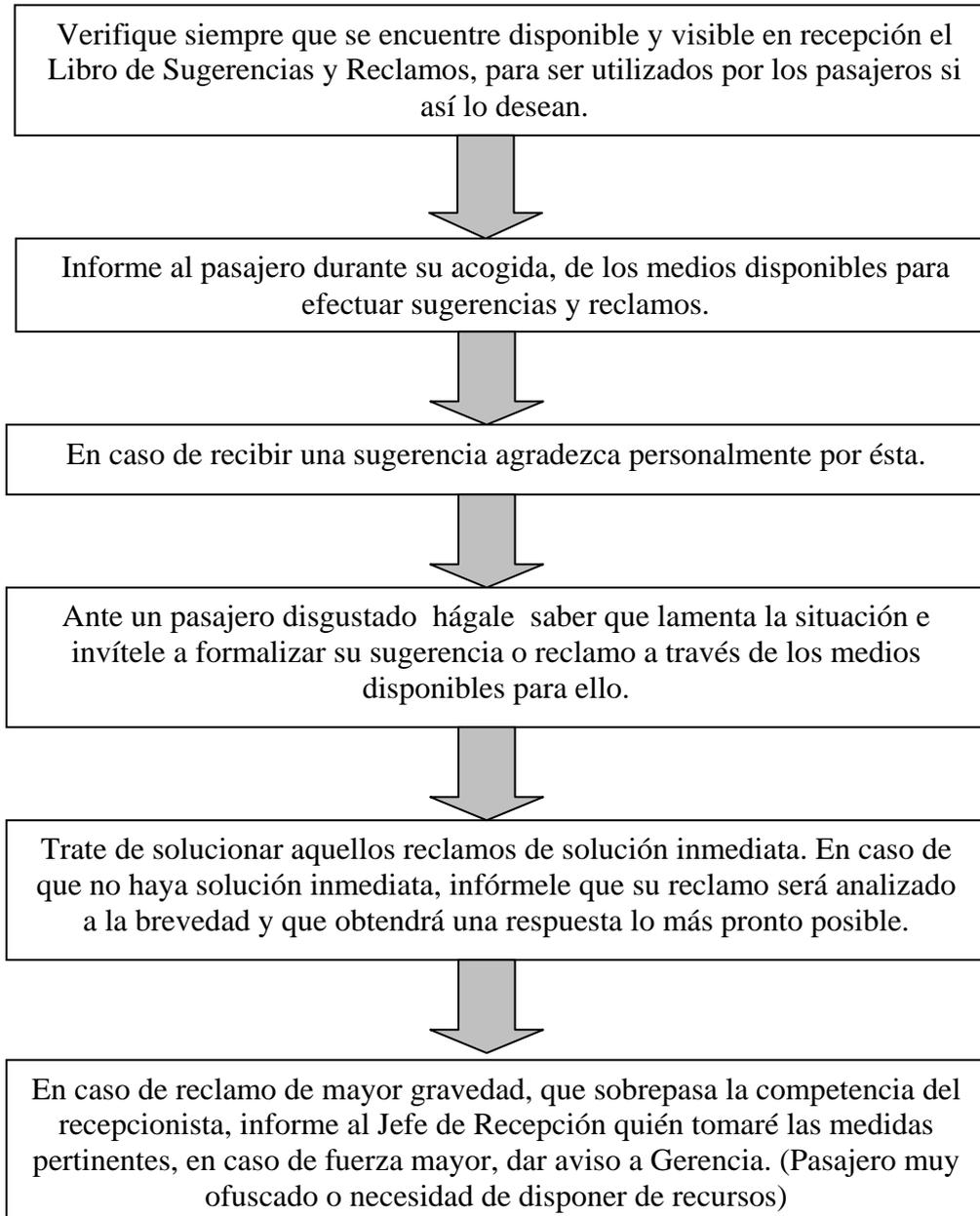
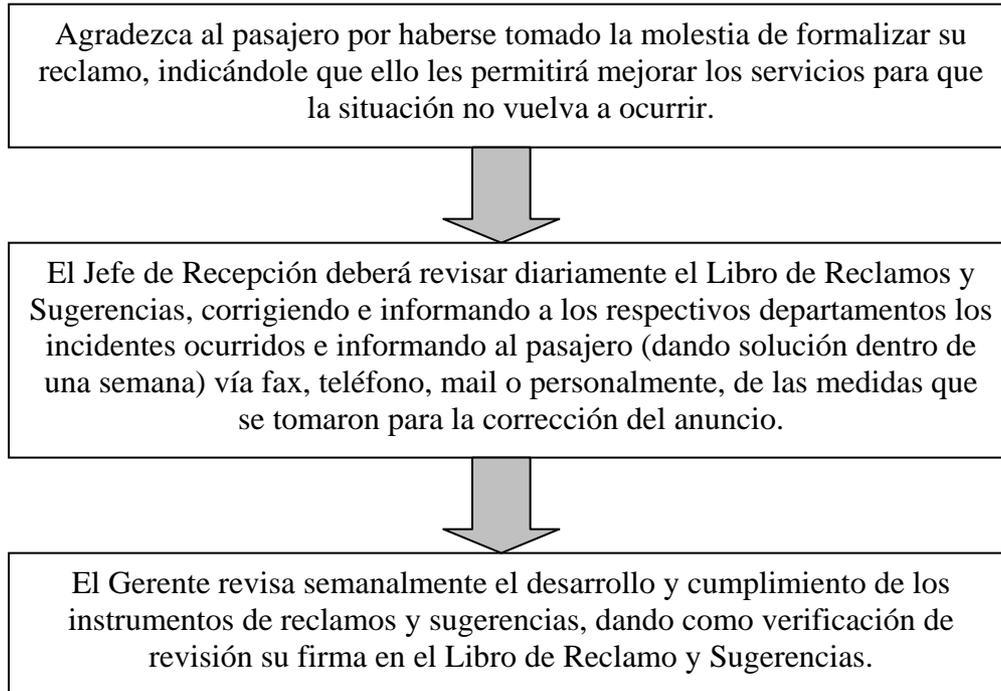




Figura N°8 “Esquemmatización del Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Sugerencias y /o Reclamos de Pasajeros.”

(Continuación)





2.2 PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE PISOS

2.2.1 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA PARA HABITACIONES OCUPADAS

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas a considerar para un adecuado aseo de las habitaciones ocupadas, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado al cliente.

- **APLICACIÓN**

Este procedimiento debe aplicarse diariamente todas las mañana, cuando el pasajero no se encuentre en la habitación.

- **REQUISITOS**

Utilizar uniforme de trabajo y los implementos e insumos necesarios para el óptimo aseo de las habitaciones.

- **RESPONSABLES**

Es responsabilidad del Gobernanta, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar porque este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de las Camareras realizar la limpieza diaria de las habitaciones.

- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 9 “Esquematización del Procedimiento de Limpieza de Habitaciones Ocupadas”

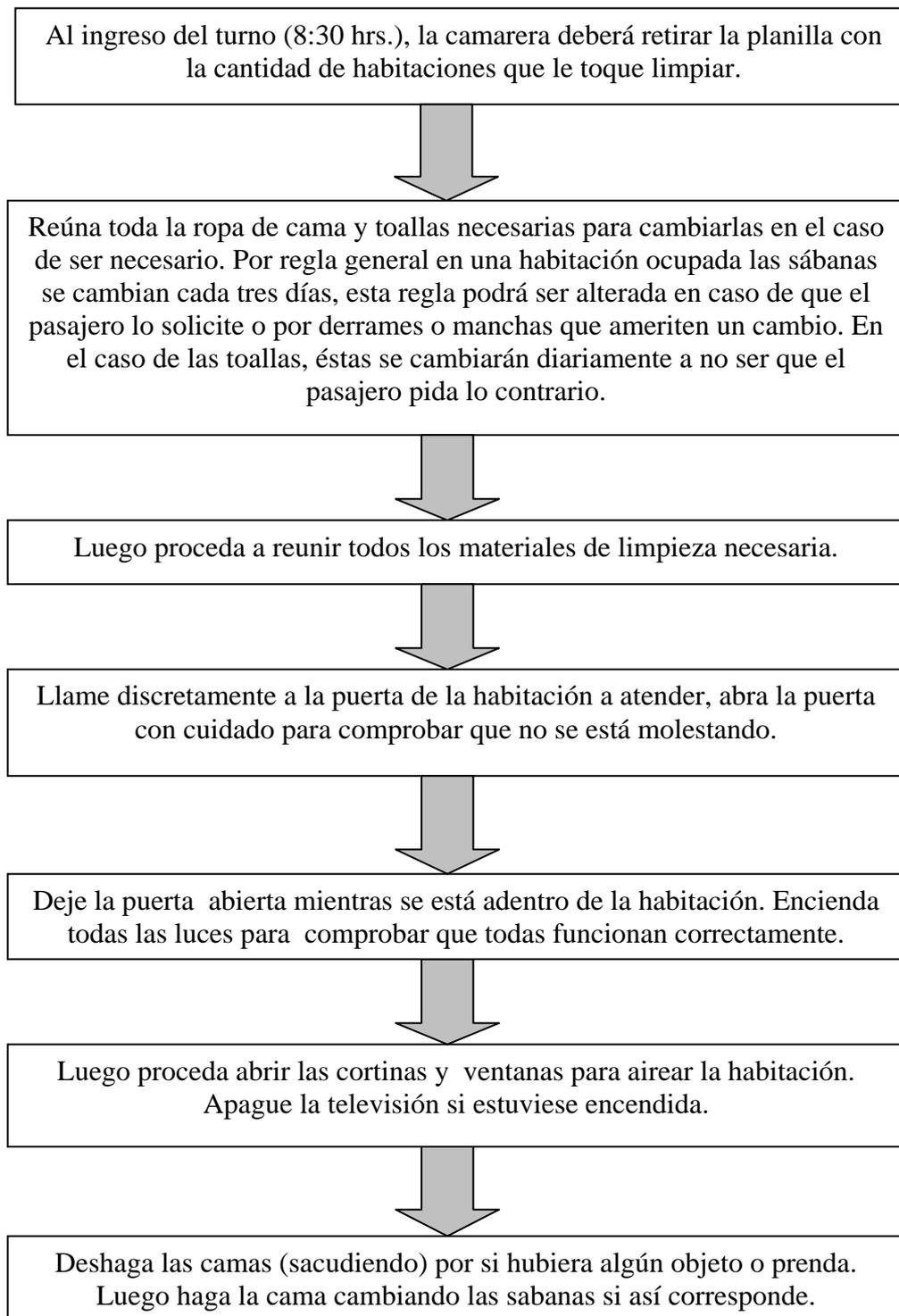
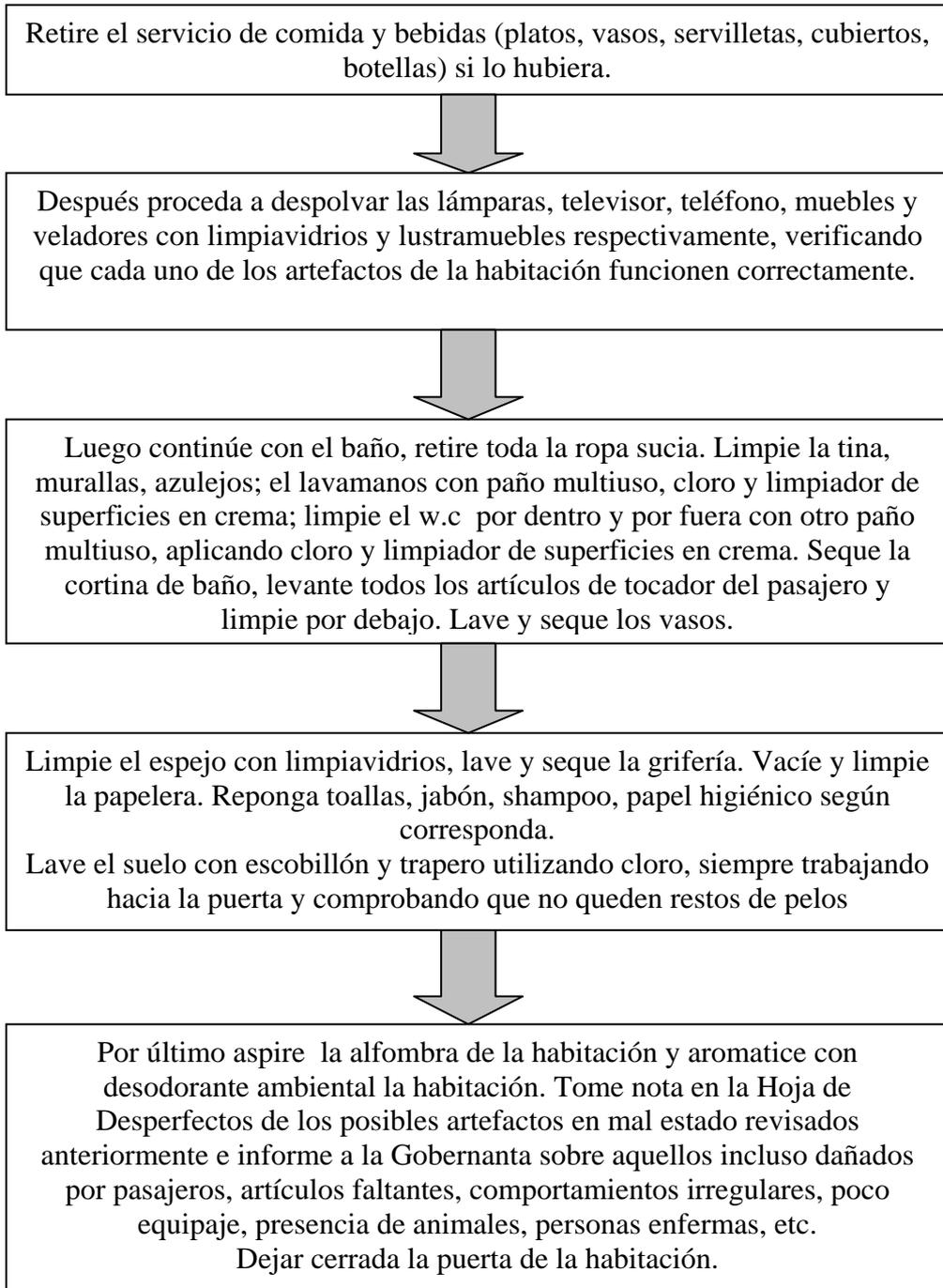




Figura N° 9 “Esquematización del Procedimiento de Limpieza de Habitaciones

Ocupadas”

(Continuación)





2.2.2 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA PARA HABITACIONES DE SALIDA

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas a considerar para un adecuado aseo de las habitaciones de salida, de manera de asegurar la calidad del servicio para el próximo pasajero.

- **APLICACIÓN**

Este procedimiento debe aplicarse cuando el pasajero hace su check out y este ya no se encuentre en la habitación.

- **REQUISITOS**

Utilizar uniforme de trabajo y los implementos e insumos necesarios para el óptimo aseo de las habitaciones.

- **RESPONSABLES**

Es responsabilidad del Gobernanta, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar porque este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de las Camareras realizar la limpieza de las habitaciones de salida.



• SECUENCIA DE ACCIONES

Figura N° 10 “Esquemmatización del Procedimiento de Limpieza para Habitaciones de Salida”

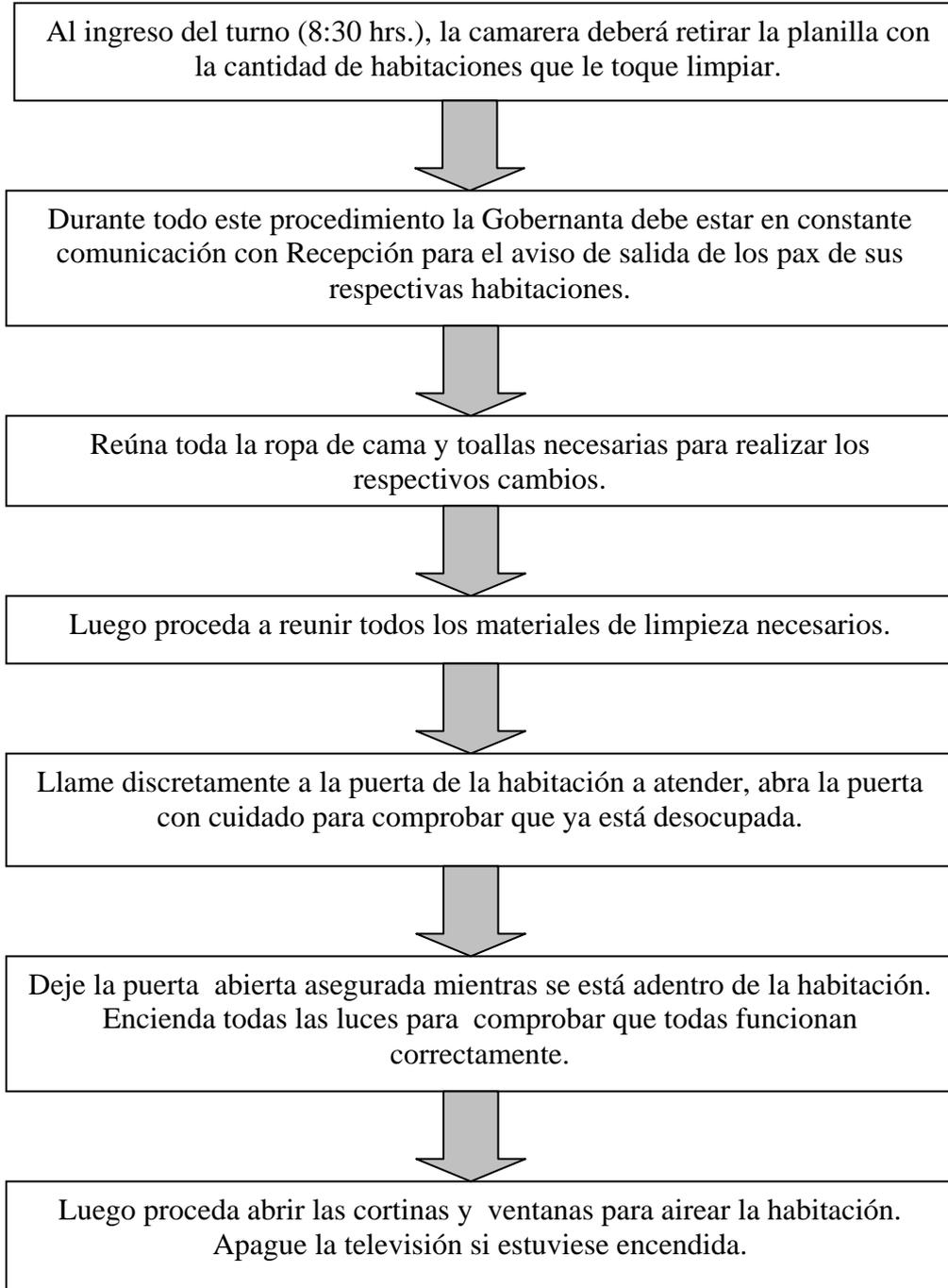




Figura N° 10 “Esquematización del Procedimiento de Limpieza para Habitaciones de Salida”

(Continuación)

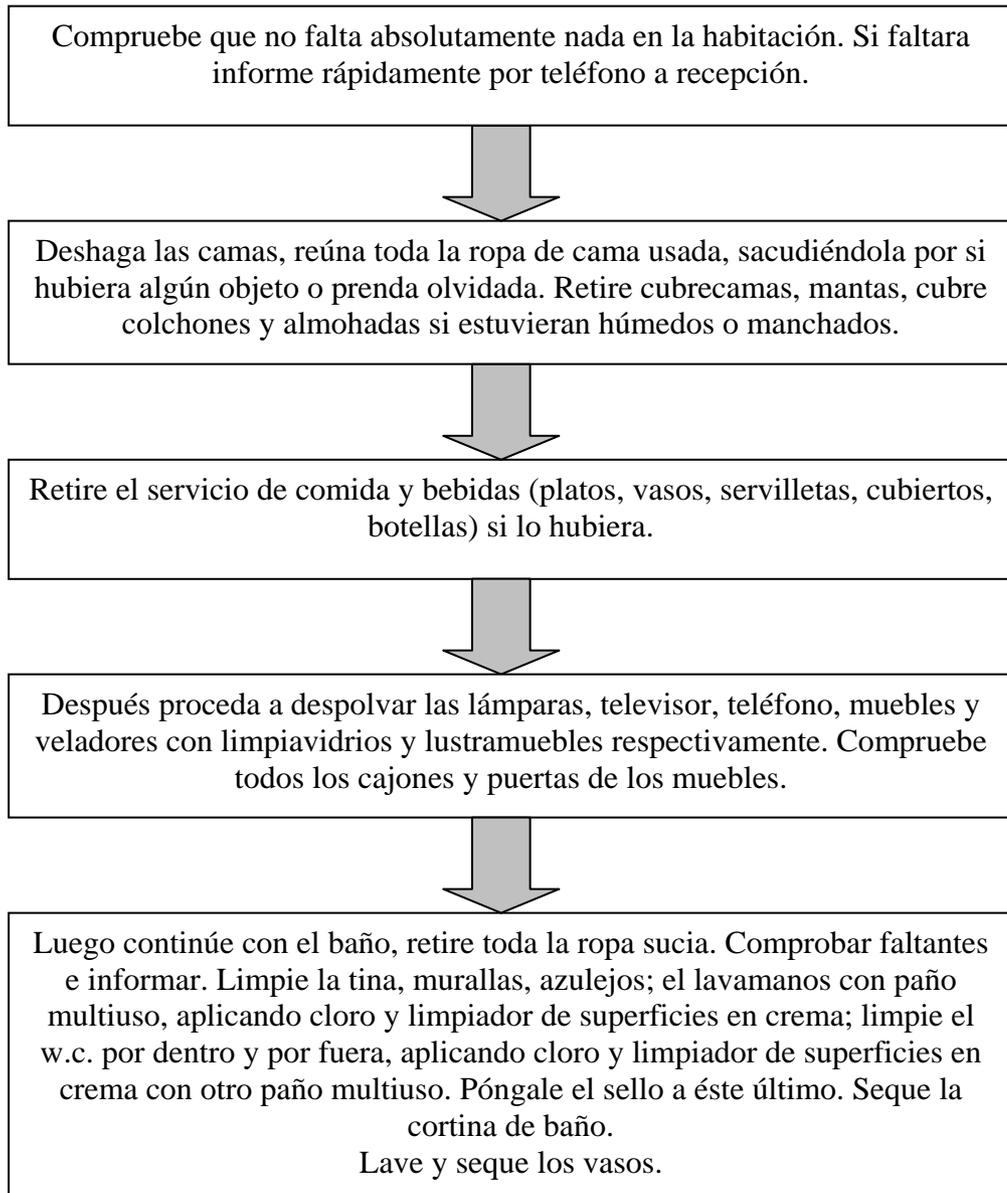
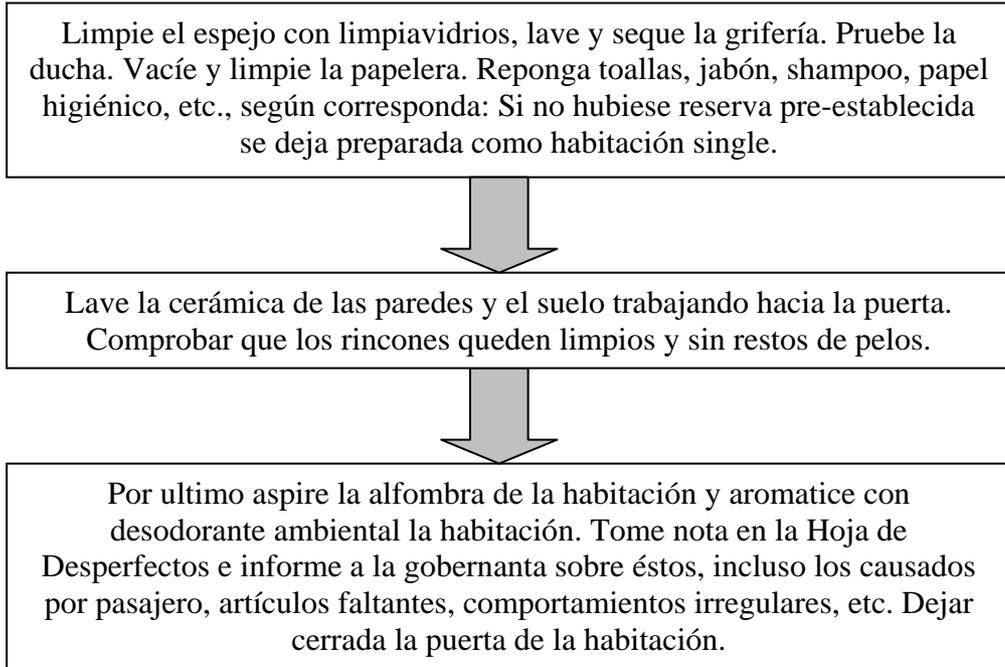




Figura N° 10 “Esquemmatización del Procedimiento de Limpieza para Habitaciones de Salida”

(Continuación)





2.2.3 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES LIBRES

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas a considerar para un adecuado aseo de las habitaciones libres, de manera de asegurar la calidad del servicio prestado al cliente.

- **APLICACIÓN**

Este procedimiento debe aplicarse diariamente todas las mañanas, cuando hayan habitaciones libres.

- **REQUISITOS**

Utilizar uniforme de trabajo y los implementos e insumos necesarios para el óptimo aseo de las habitaciones.

- **RESPONSABLES**

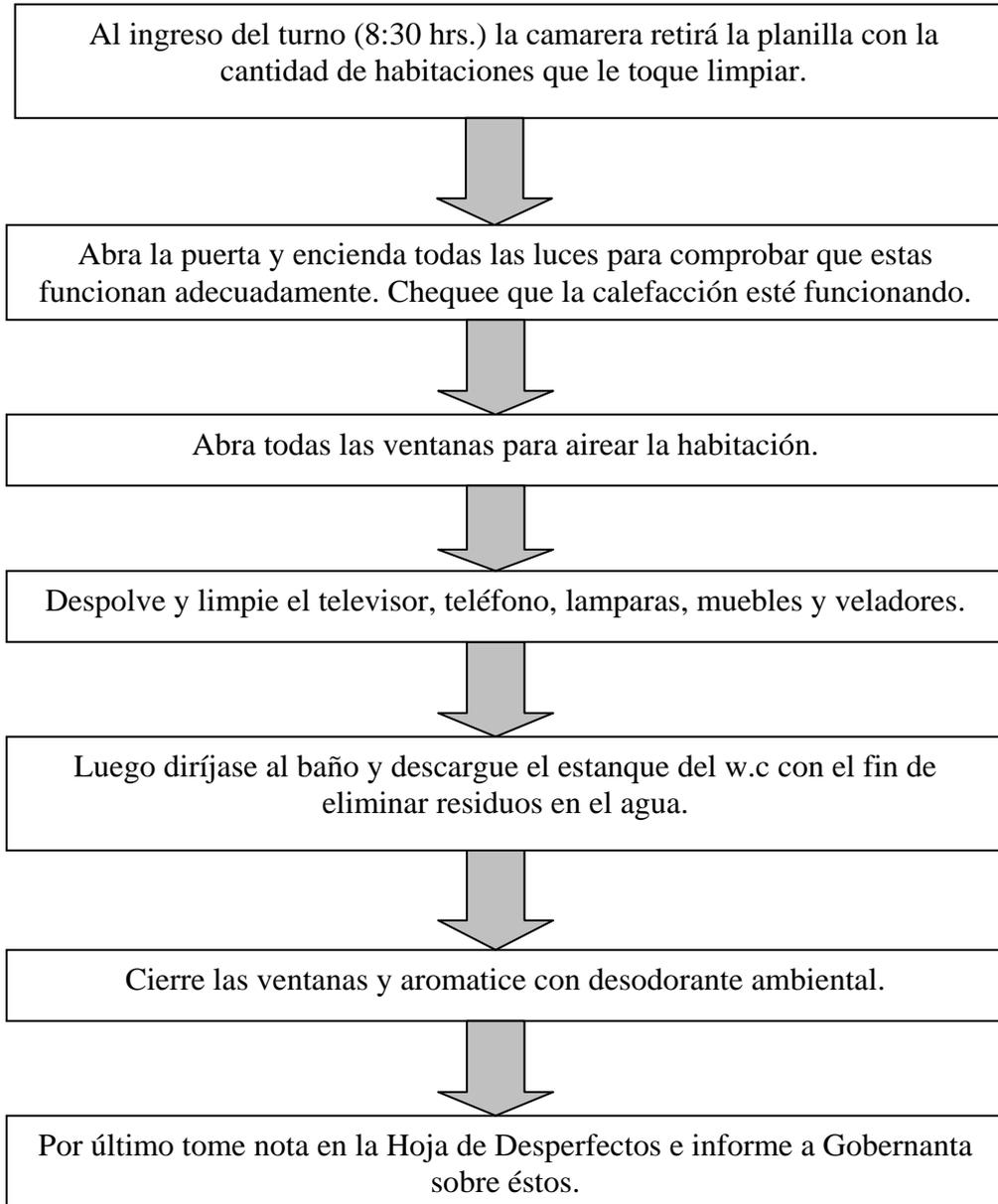
Es responsabilidad del Gobernanta, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar porque este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de las Camareras realizar la limpieza diaria de las habitaciones.



- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 11 “Esquematzación del Procedimiento de Limpieza de Habitaciones Libres”





2.2.4 PROCEDIMIENTO DEL LAVADO DE ROPA DE PASAJEROS

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas a considerar para un adecuado lavado de las ropas del pasajero, de manera de asegurar la calidad del servicio prestado.

- **APLICACIÓN**

Este procedimiento debe aplicarse cada vez que el pasajero solicite el servicio de lavado.

- **REQUISITOS**

Disponer en cada habitación de los medios necesarios para que el pasajero pueda solicitar este servicio (bolsa y lista de lavandería con los precios de cada prenda).

- **RESPONSABLES**

Es responsabilidad del Gobernanta, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar porque este se cumpla y sea mejorado.

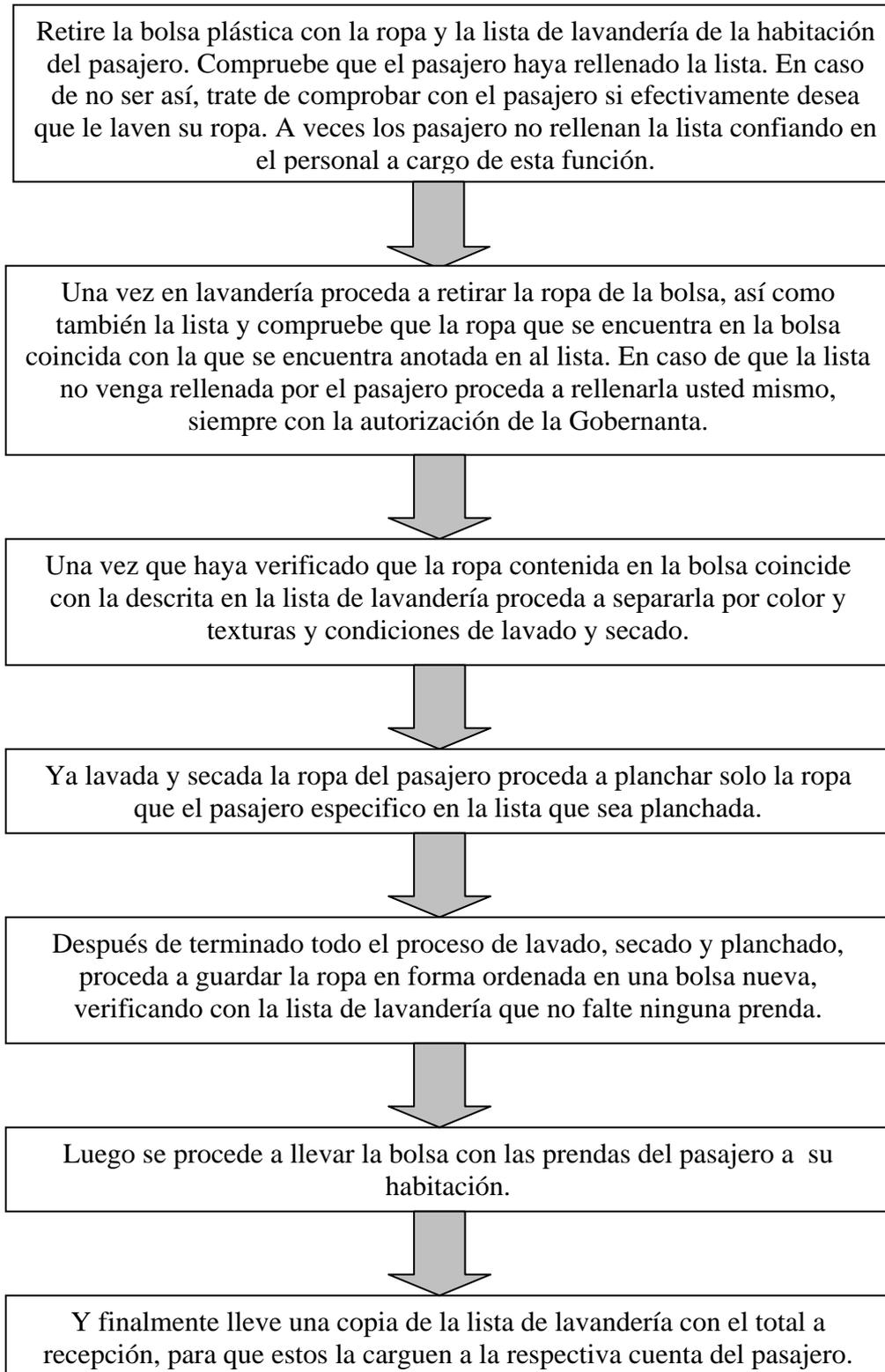
Es responsabilidad de las Camareras de recoger las bolsas con prendas de las habitaciones de los pasajeros, realizar lavado y planchado de dichas prendas.

Es responsabilidad de la Camareras asegurarse de que la prendas del pasajero sean tratadas de acuerdo a lo solicitado por el pasajero, si el pasajero no lo indica, entonces seguir las instrucciones de la etiqueta de la prenda.



• **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 12 “Esquematzación del Procedimiento de Lavado de Ropa de Pasajeros”





2.2.5 PROCEDIMIENTO DE OBJETOS OLVIDADOS O PERDIDOS

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas a considerar para el adecuado registro de objetos perdidos y encontrados, así como su eficaz devolución.

- **APLICACIÓN**

Este procedimiento debe aplicarse cada vez que se encuentre un objeto olvidado.

- **REQUISITOS**

No aplica.

- **RESPONSABLES**

Es responsabilidad del Gobernanta, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar porque este se cumpla y sea mejorado.

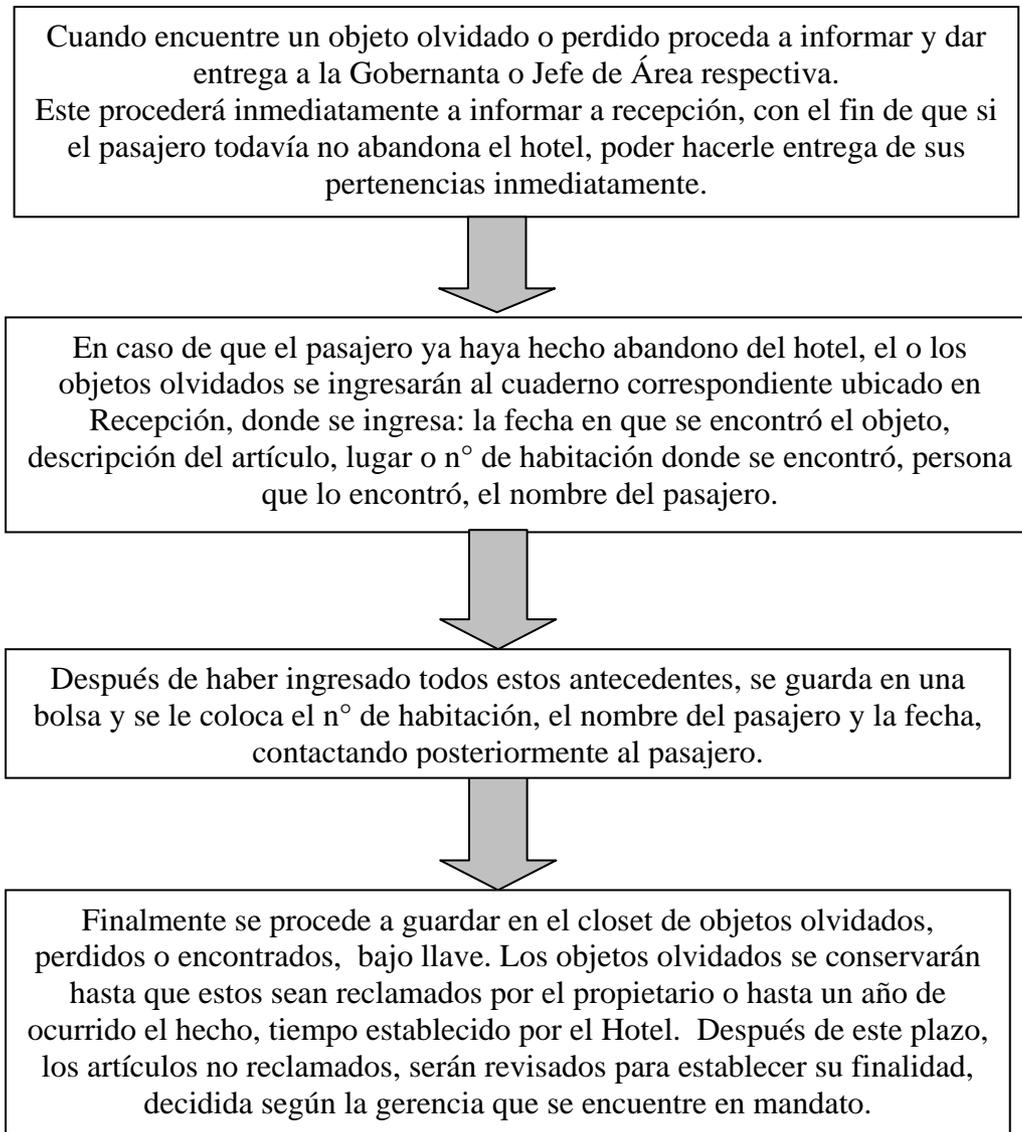
Es responsabilidad de las Camareras de recoger e informar sobre los objetos olvidados en las habitaciones.

Esto también aplica cuando cualquier personal del hotel encuentra un objeto olvidado o perdido en algún recinto del establecimiento.



• SECUENCIA DE ACCIONES

Figura N° 13 “Esquemmatización del Procedimiento de Objetos Olvidados, perdidos o encontrados”





2.3 PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

2.3.1 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DEL COMEDOR

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas a considerar para un adecuado aseo del comedor, de manera de asegurar la calidad del servicio prestado al cliente.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse cada vez que se haga uso del comedor.

- **REQUISITOS**

Utilizar uniforme de trabajo y los implementos e insumos para el óptimo aseo del comedor.

- **RESPONSABLES**

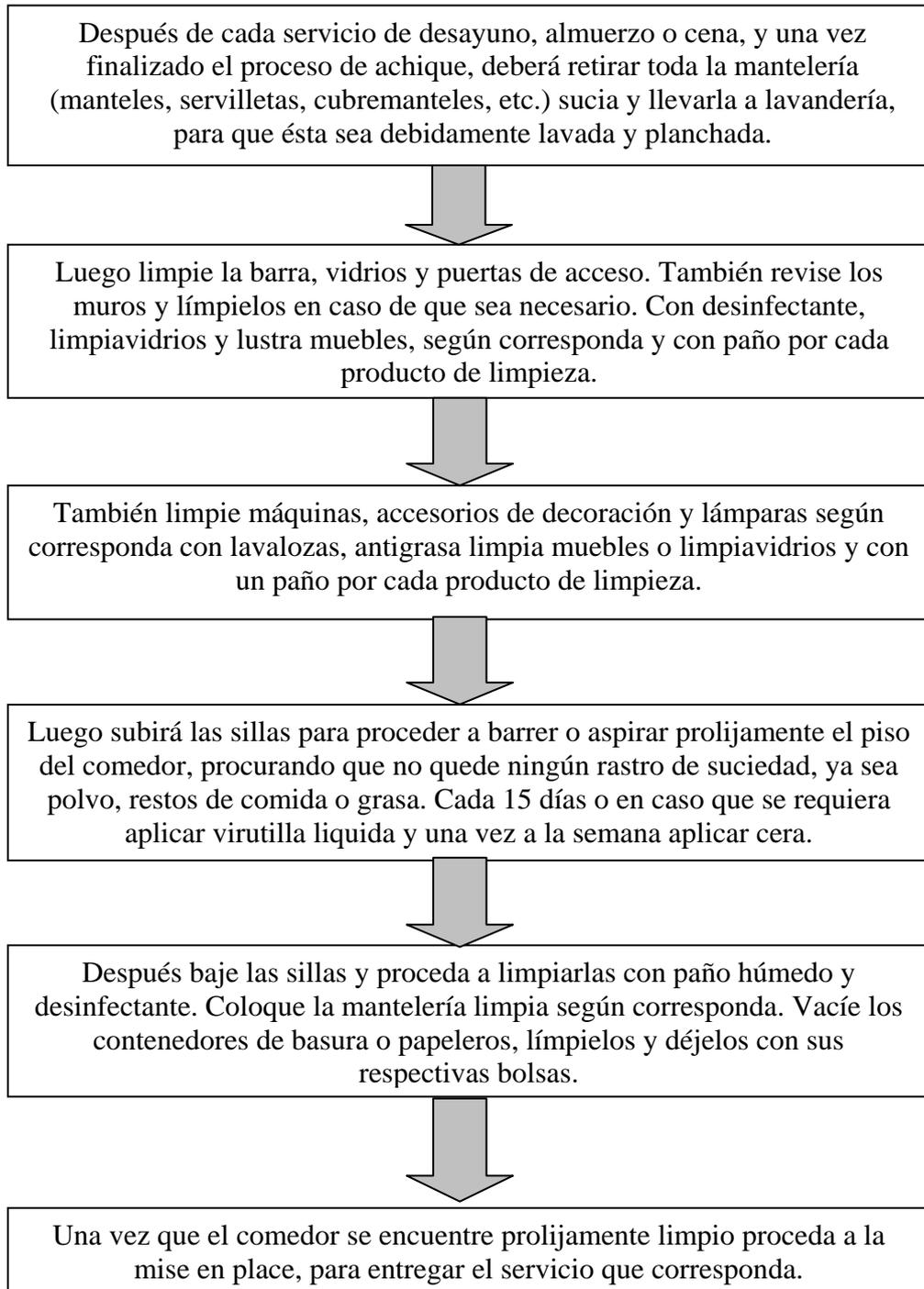
Es de responsabilidad del Jefe de Alimentos y Bebidas, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de los Garzones realizar la limpieza diaria del comedor.

- **SECUENCIA DE ACCIONES**



Figura N° 14 “Esquematización del Procedimiento de Limpieza de Comedor”





2.3.2 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PUBLICO EN EL AREA DE COMEDOR

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas a considerar para una adecuada atención de público en el área de comedor, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse diariamente cada vez que se vaya a atender a algún cliente.

- **REQUISITOS**

Estar bien presentado, traer uniforme de trabajo de manera impecable, buen semblante y bien peinado (a). Evitar el exceso de perfumes, joyas y maquillaje.

Utilizar un lenguaje formal y correcto con el pasajero o cliente, tomar atención y realizar contacto visual con el pasajero cuando éste hable. Demostrar empatía, proactividad e iniciativa.

- **RESPONSABLES**

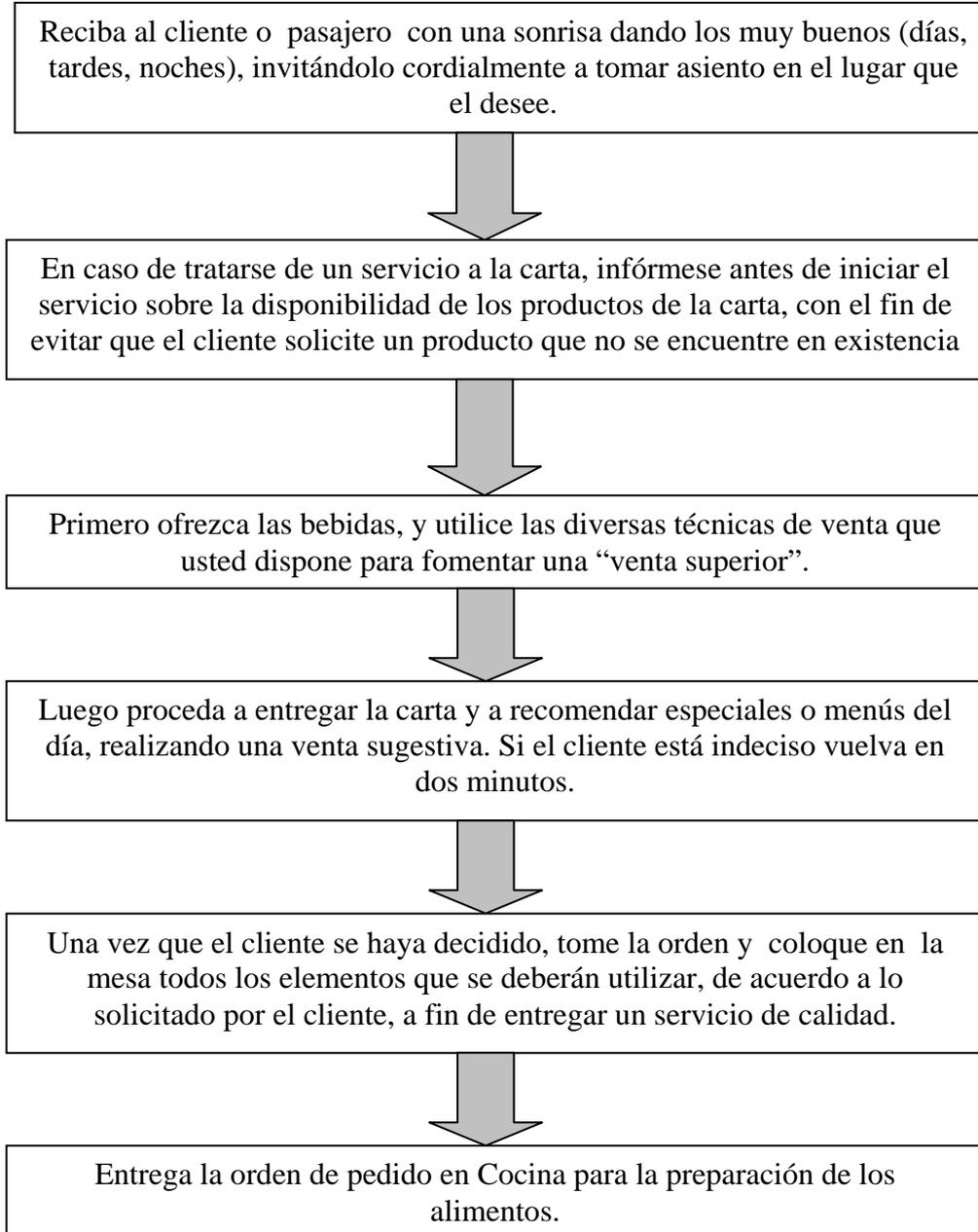
Es de responsabilidad del Jefe de Alimentos y Bebidas, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de los Garzones realizar una adecuado procedimiento de atención a público.



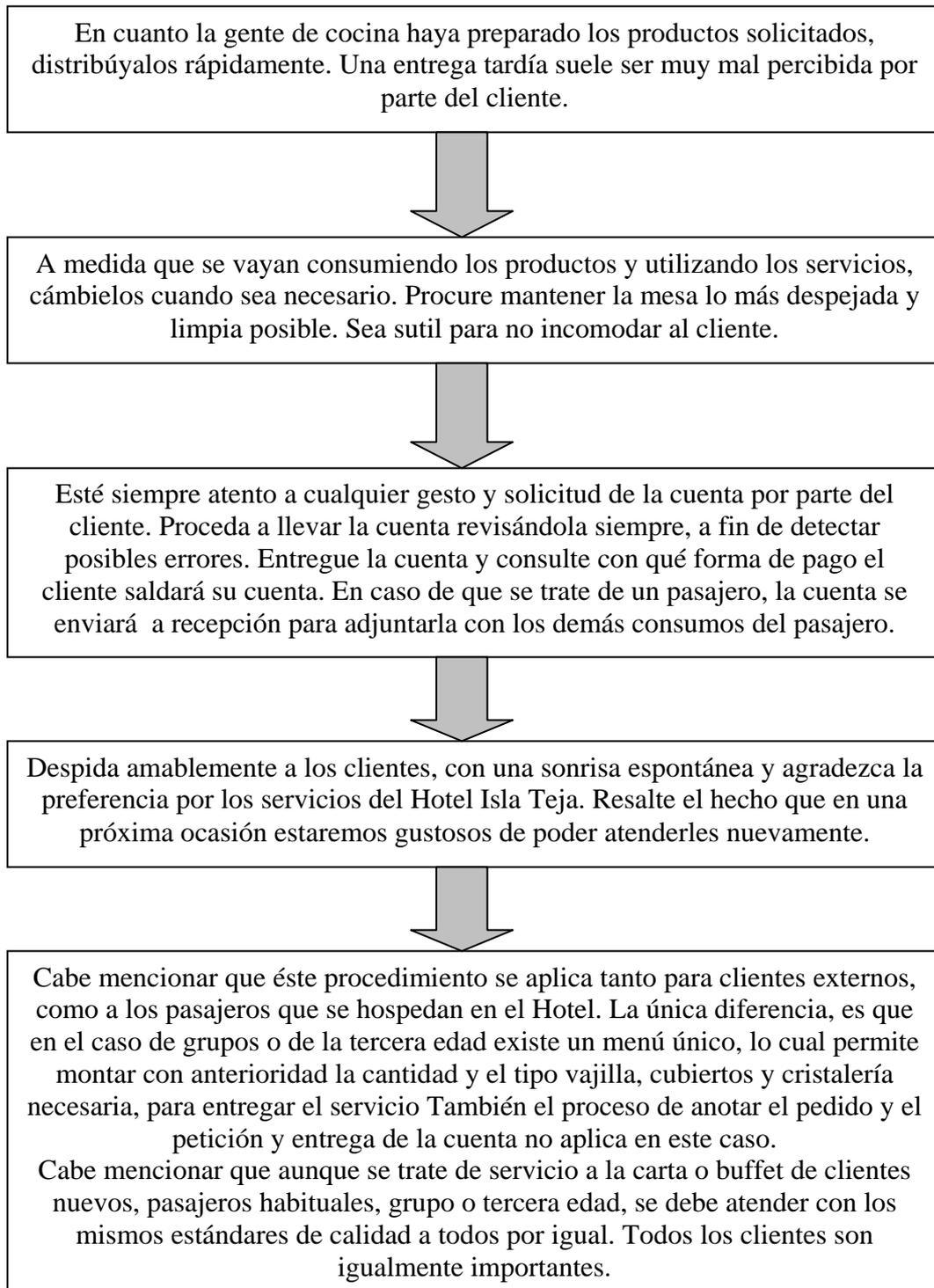
- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 15 “Esquematación del Procedimiento de Atención a Público en el Área de Comedor”





**Figura N° 15 “Esquematación del Procedimiento de Atención a Público en el Área de Comedor”
(Continuación)**





2.3.3 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE LA COCINA

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas a considerar para un adecuado aseo de la cocina, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado al cliente.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse diariamente, antes, durante y después de las labores de producción.

- **REQUISITOS**

Utilizar uniforme de trabajo y los implementos e insumos para el óptimo aseo de la cocina.

- **RESPONSABLES**

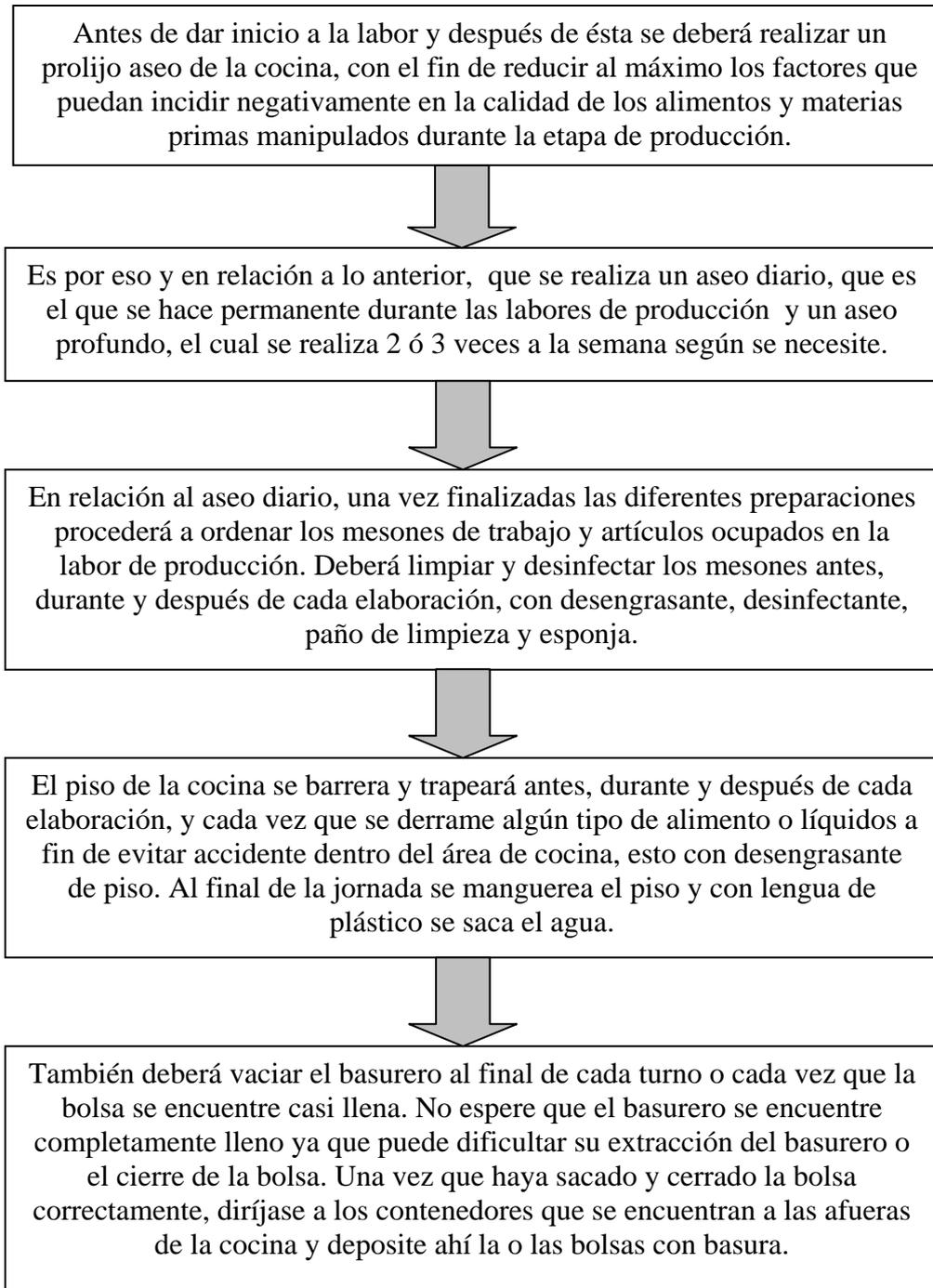
Es de responsabilidad del Jefe de Alimentos y Bebidas, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de todo el personal de cocina realizar y mantener la limpieza de su unidad de trabajo.

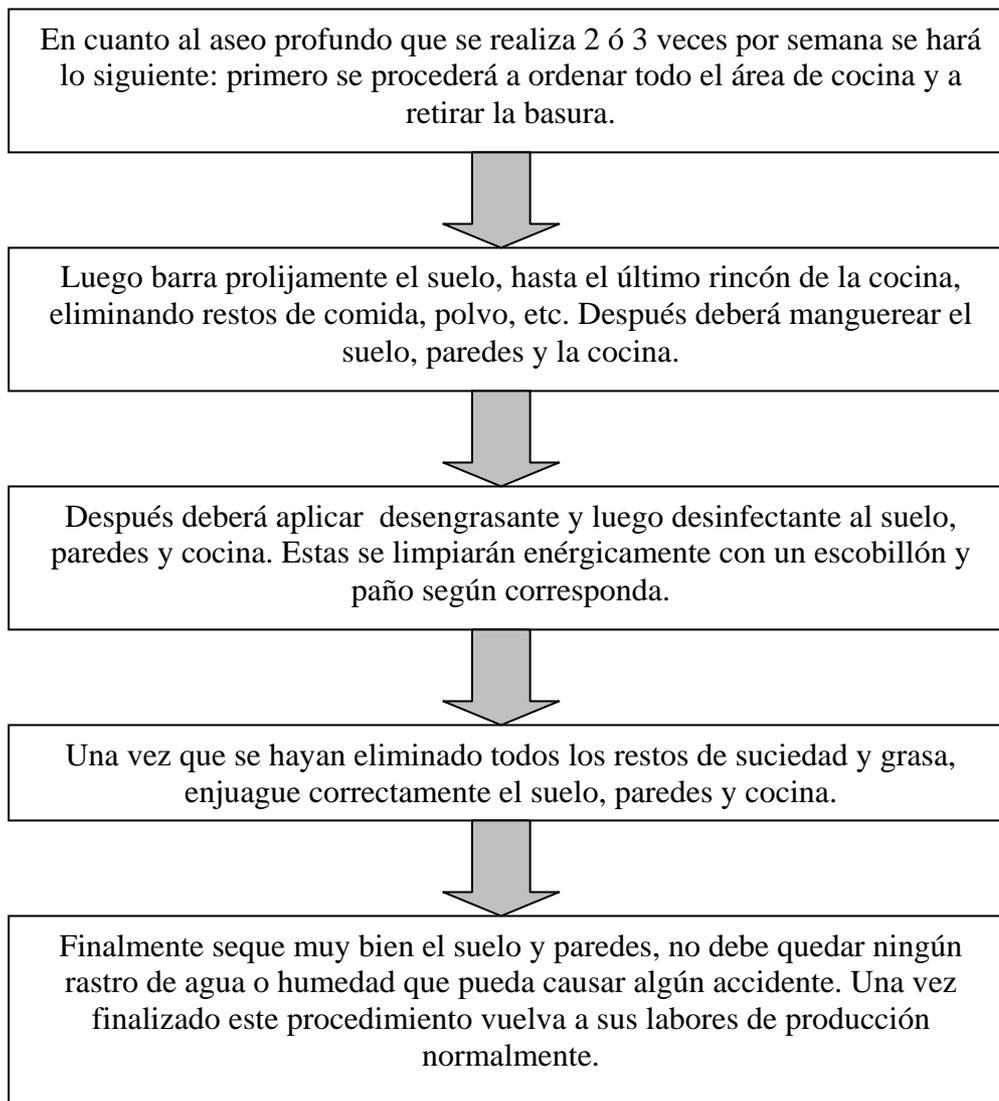


- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 16 “Esquemmatización del Procedimiento de Limpieza de la Cocina”



**Figura N° 16 “Esquematación del Procedimiento de Limpieza de la Cocina”
(Continuación)**





2.3.4 PROCEDIMIENTO PARA EL AREA DE COCINA – PREVIO AL SERVICIO

- **OBJETIVOS**

Especificar las pautas de comportamiento y procedimientos que deberán desarrollarse en la unidad de Cocina previo al servicio, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado al cliente.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse diariamente previo al servicio.

- **REQUISITOS**

Utilizar uniforme de trabajo y la indumentaria para realizar adecuadamente estos procedimientos.

- **RESPONSABLES**

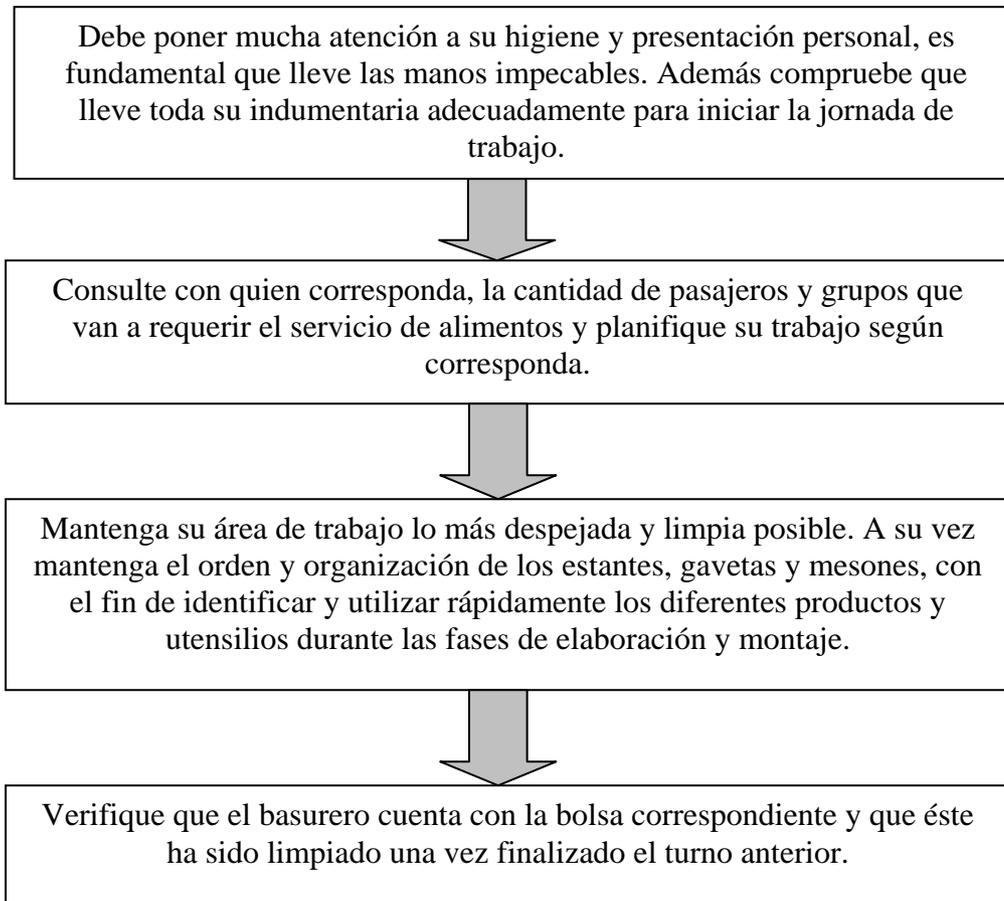
Es de responsabilidad del Jefe de Alimentos y Bebidas, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de todo el personal de cocina conocer y llevar a cabo estos procedimientos, según las tareas que les han sido asignadas.



- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 17 “Esquematación de Procedimiento para el Área de Cocina previo al Servicio”





2.3.5 PROCEDIMIENTO PARA EL AREA DE COCINA – DURANTE EL SERVICIO

- **OBJETIVOS**

Especificar las pautas de comportamiento y procedimientos que deberán desarrollarse en la unidad de Cocina durante el servicio, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado al cliente.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse diariamente durante del servicio.

- **REQUISITOS**

Utilizar uniforme de trabajo y la indumentaria para realizar adecuadamente estos procedimientos.

- **RESPONSABLES**

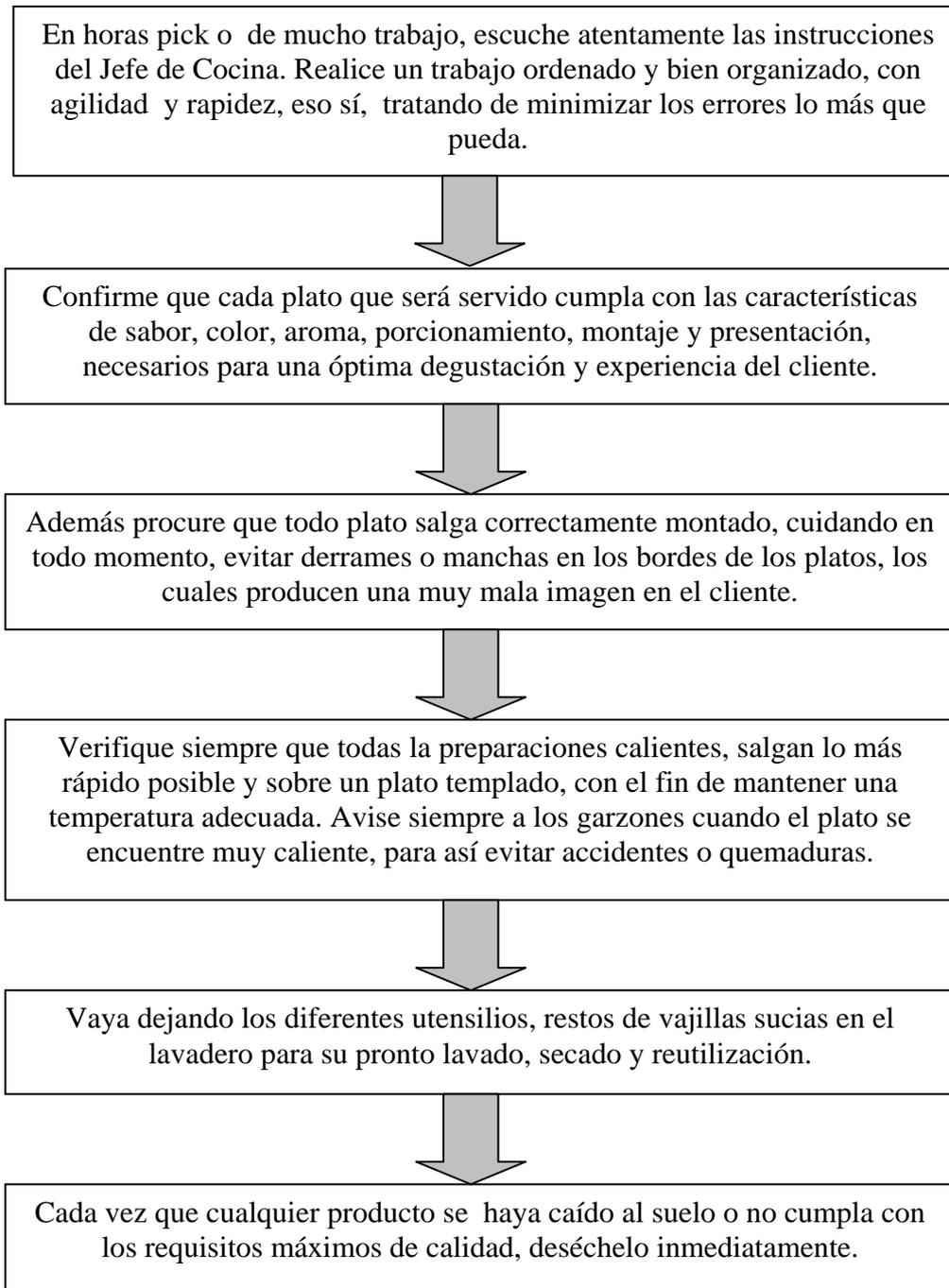
Es de responsabilidad del Jefe de Alimentos y Bebidas, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de todo el personal de cocina conocer y llevar a cabo estos procedimientos, según las tareas que les han sido asignadas.



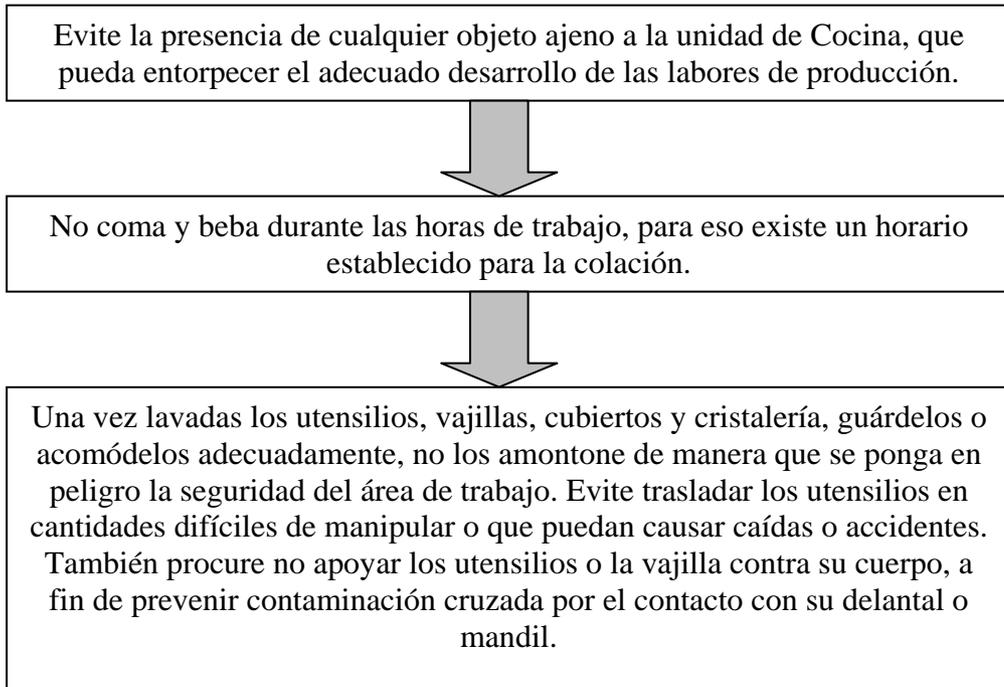
- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 18 “Esquemmatización de Procedimiento para el Área de Cocina durante el Servicio”





**Figura N° 18 “Esquematización de Procedimiento para el Área de Cocina durante el Servicio”
(Continuación)**





2.3.6 PROCEDIMIENTO PARA EL AREA DE COCINA – DESPUES DEL SERVICIO

- **OBJETIVOS**

Especificar las pautas de comportamiento y procedimientos que deberán desarrollarse en la unidad de Cocina después el servicio, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado al cliente.

- **APLICACIÓN**

Debe aplicarse diariamente después del servicio.

- **REQUISITOS**

Utilizar uniforme de trabajo y la indumentaria para realizar adecuadamente estos procedimientos.

- **RESPONSABLES**

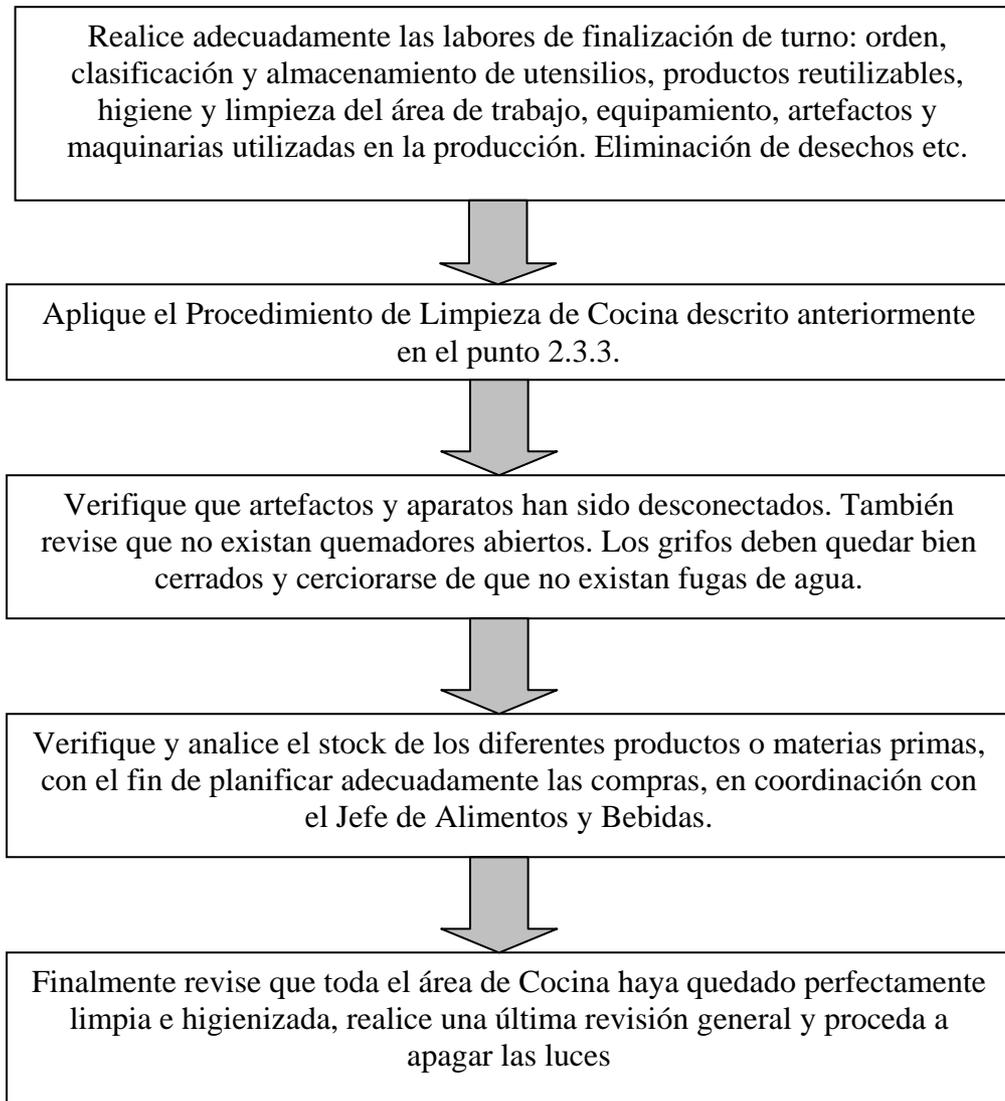
Es de responsabilidad del Jefe de Alimentos y Bebidas, adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento y velar por que este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de todo el personal de cocina conocer y llevar a cabo estos procedimientos, según las tareas que les han sido asignadas.



- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 19 “Esquemmatización de Procedimiento para el Área de Cocina después del Servicio”





2.4 PROCEDIMIENTO DE INDUCCION Y ORIENTACION DE LOS NUEVOS EMPLEADOS

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas a considerar para una adecuada orientación e inducción de los nuevos empleados.

- **APLICACIÓN**

Este procedimiento debe aplicarse cada vez que llegue un empleado nuevo al Hotel.

- **REQUISITOS**

No aplica.

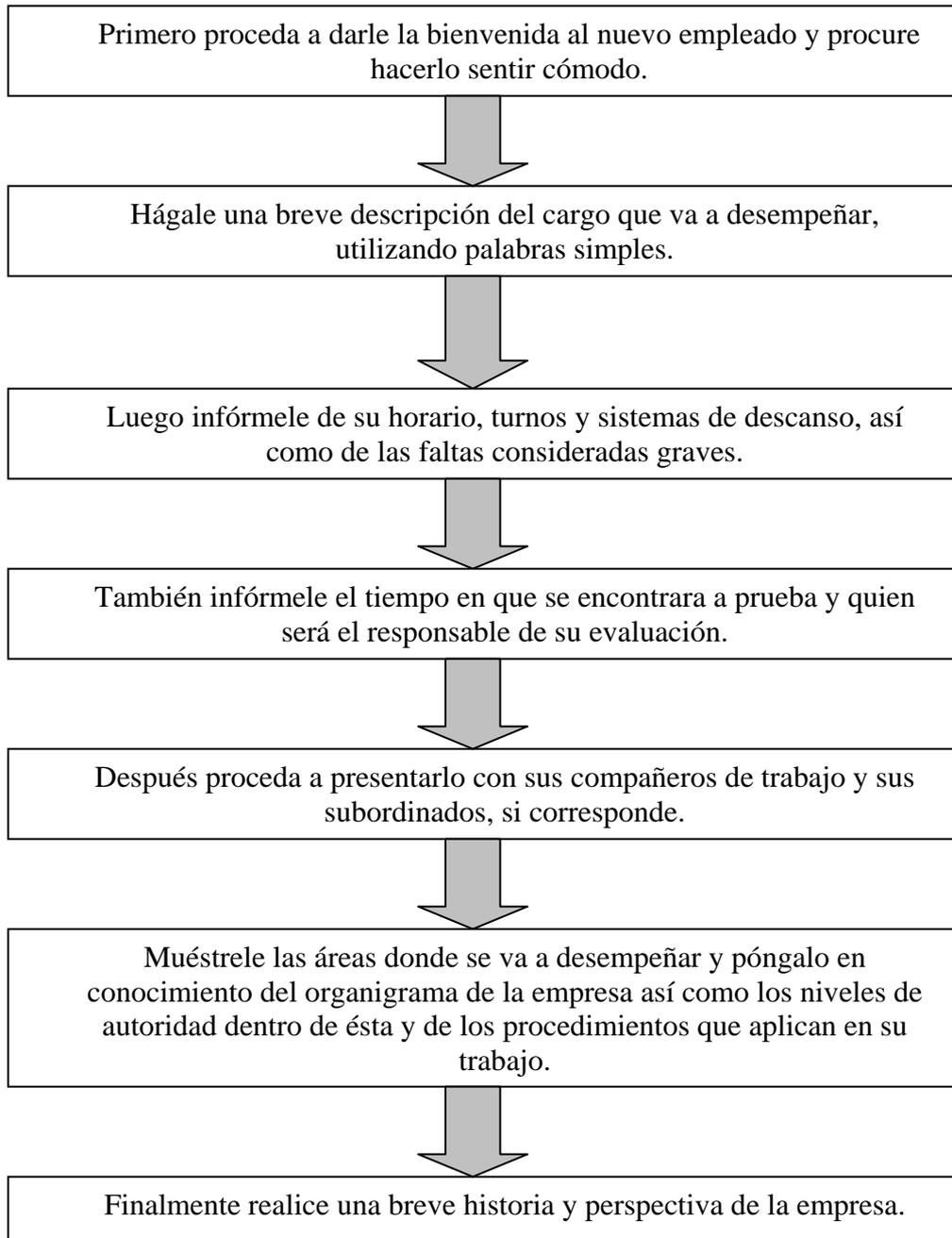
- **RESPONSABLES**

Es responsabilidad de todos los Jefes de Área adoptar y aplicar este procedimiento según les corresponda, así como velar porque este se cumpla y sea mejorado.



- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 20 “Esquematización del Procedimiento de Inducción y Orientación de los Nuevos Empleados”





2.5 PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

2.5.1 PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas de comportamiento y procedimientos que deberán desarrollarse en caso de un incendio, con el fin de proteger la integridad física del mayor número de personas que se encuentren en ese momento en el Hotel.

- **APLICACIÓN**

Este procedimiento debe aplicarse cada vez que se presente un incendio, o principio de éste.

- **REQUISITOS**

Tener todos los elementos de seguridad (extintores) debidamente señalizados y en buen estado y funcionamiento. Las vías de evacuación deben estar también señalizadas y despejadas. Al menos una persona de cada área deberá tener capacitación en el manejo de extintores. Sacudir los extintores una vez al mes para que el polvo químico no se apelmace.

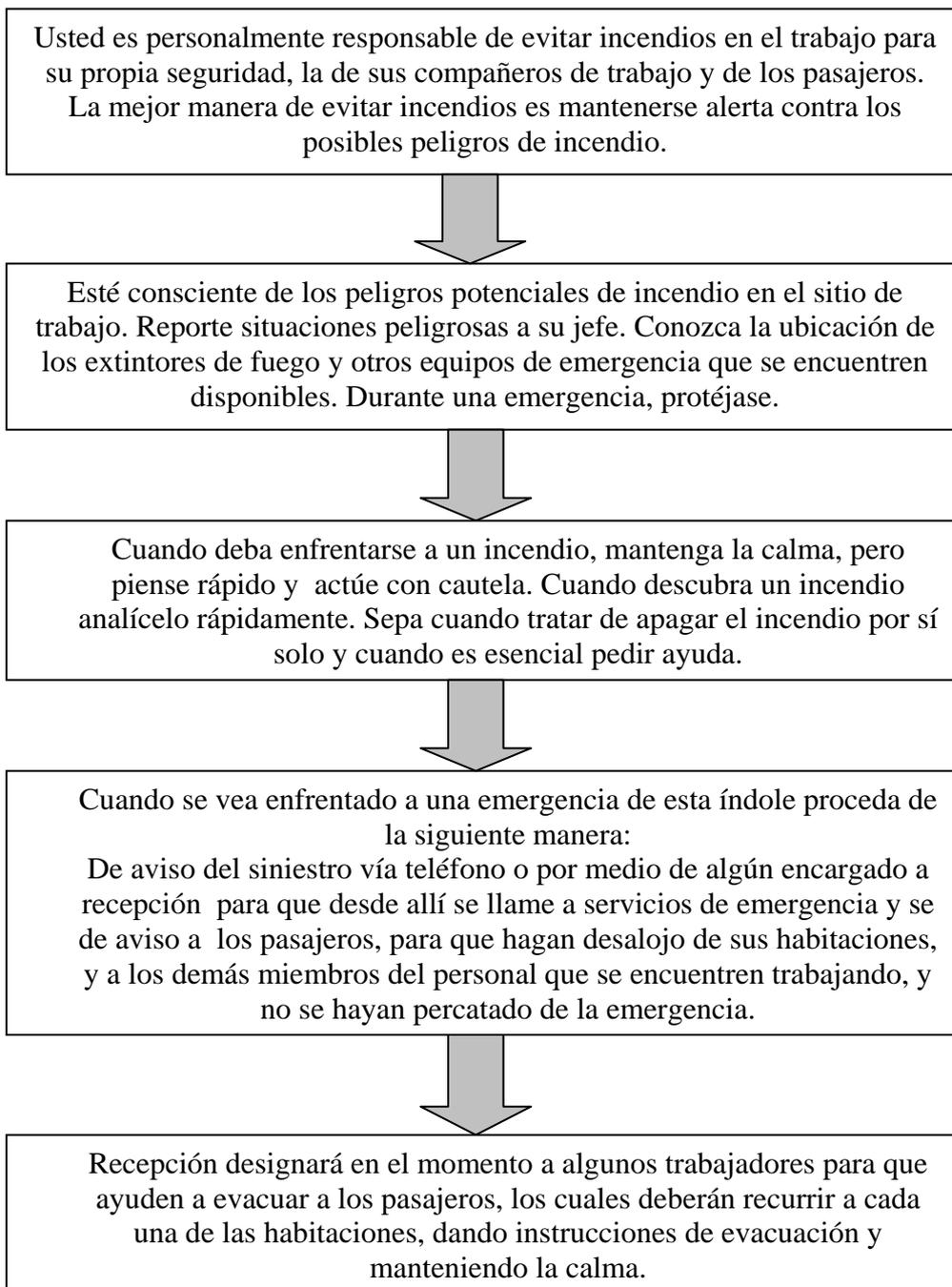
- **RESPONSABLES**

Es responsabilidad del Gerente adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento, y velar porque este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de todo el personal del Hotel conocer, adoptar y aplicar este procedimiento, según corresponda.

- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 21 “Esquemmatización del Procedimiento en Caso de Incendio”





**Figura N° 21 “Esquematización del Procedimiento en Caso de Incendio”
(Continuación)**

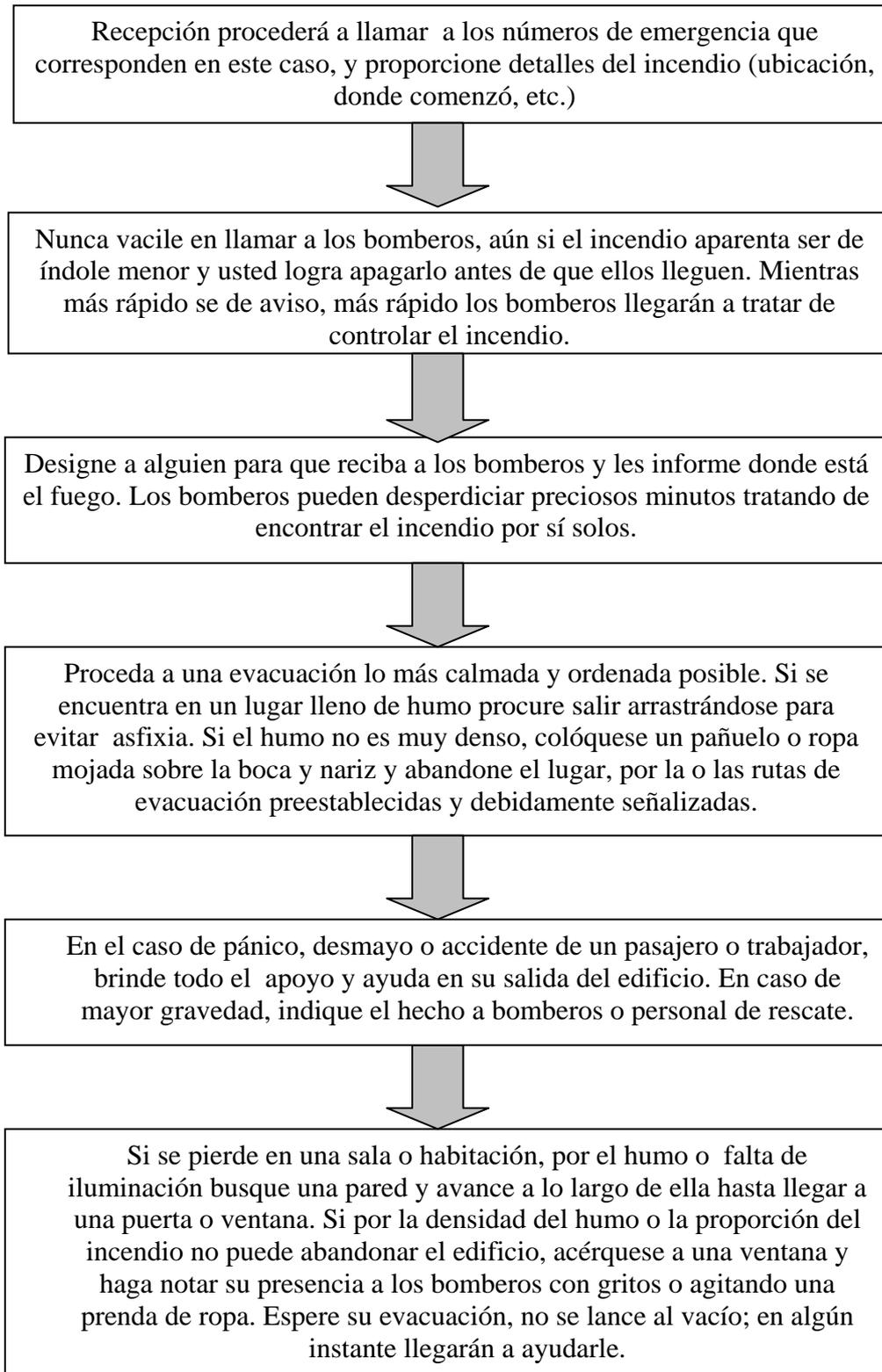
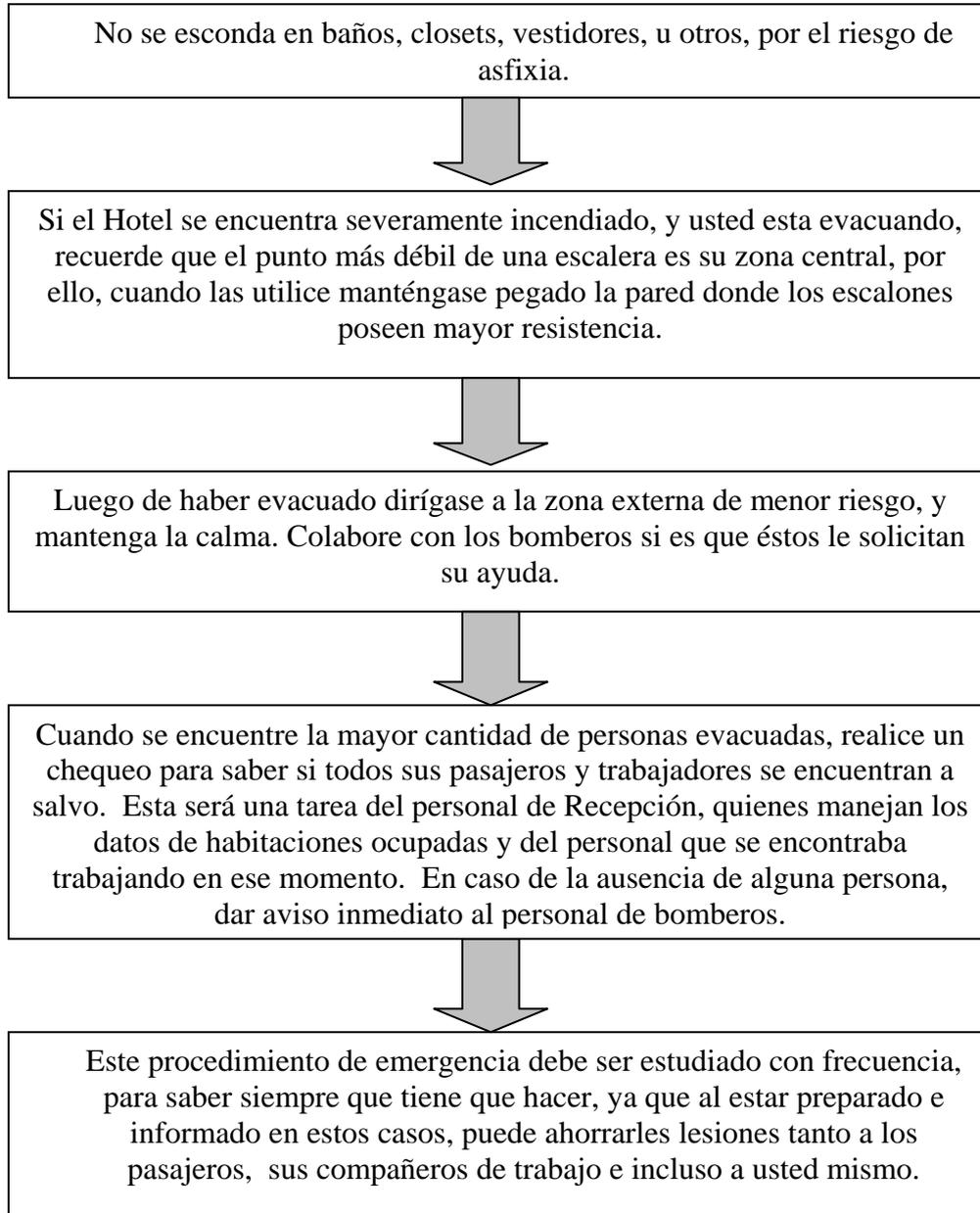




Figura N° 21 “Esquematización del Procedimiento en Caso de Incendio”

(Continuación)





2.5.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE SISMO

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas de comportamiento y procedimientos que deberán desarrollarse en caso de un sismo, con el fin de proteger la integridad física del mayor número de personas que se encuentren en ese momento en el Hotel.

- **APLICACIÓN**

Este procedimiento debe aplicarse cada vez que se presente un sismo o movimiento telúrico, que supere el carácter leve.

- **REQUISITOS**

Las vías de evacuación deben estar despejadas y debidamente señalizadas.

- **RESPONSABLES**

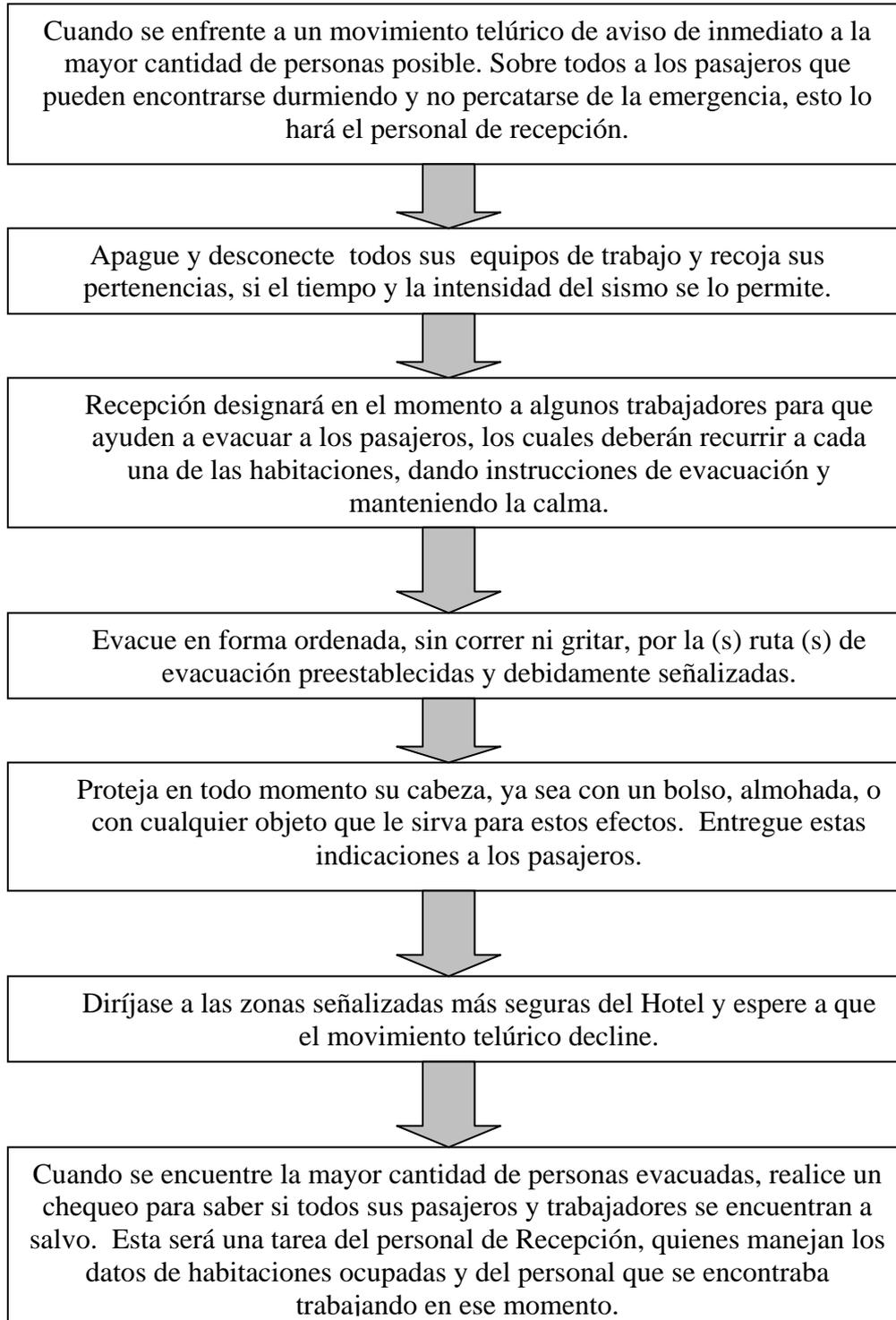
Es responsabilidad del Gerente adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento, y velar porque este se cumpla y sea mejorado.

Es responsabilidad de todo el personal del Hotel conocer, adoptar y aplicar este procedimiento, según corresponda.



• SECUENCIA DE ACCIONES

Figura N° 22 “Esquematzación del Procedimiento en Caso de Sismo”





2.5.3 PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA PARA LA SALA DE CALDERA

- **OBJETIVOS**

Establecer las pautas de comportamiento y procedimientos que deberán desarrollarse en caso de que la caldera presente una fuga de agua, se reviente una cañería, válvula etc., con el fin de no quedar sin calefacción dentro del hotel, y así garantizar un servicio de calidad.

- **APLICACIÓN**

Este procedimiento debe aplicarse cada vez que se presente una fuga de agua, o se reviente una válvula, cañería, bomba, etc.

- **REQUISITOS**

Tener a disposición el teléfono del Técnico Encargado quien es el responsable de dar solución al problema.

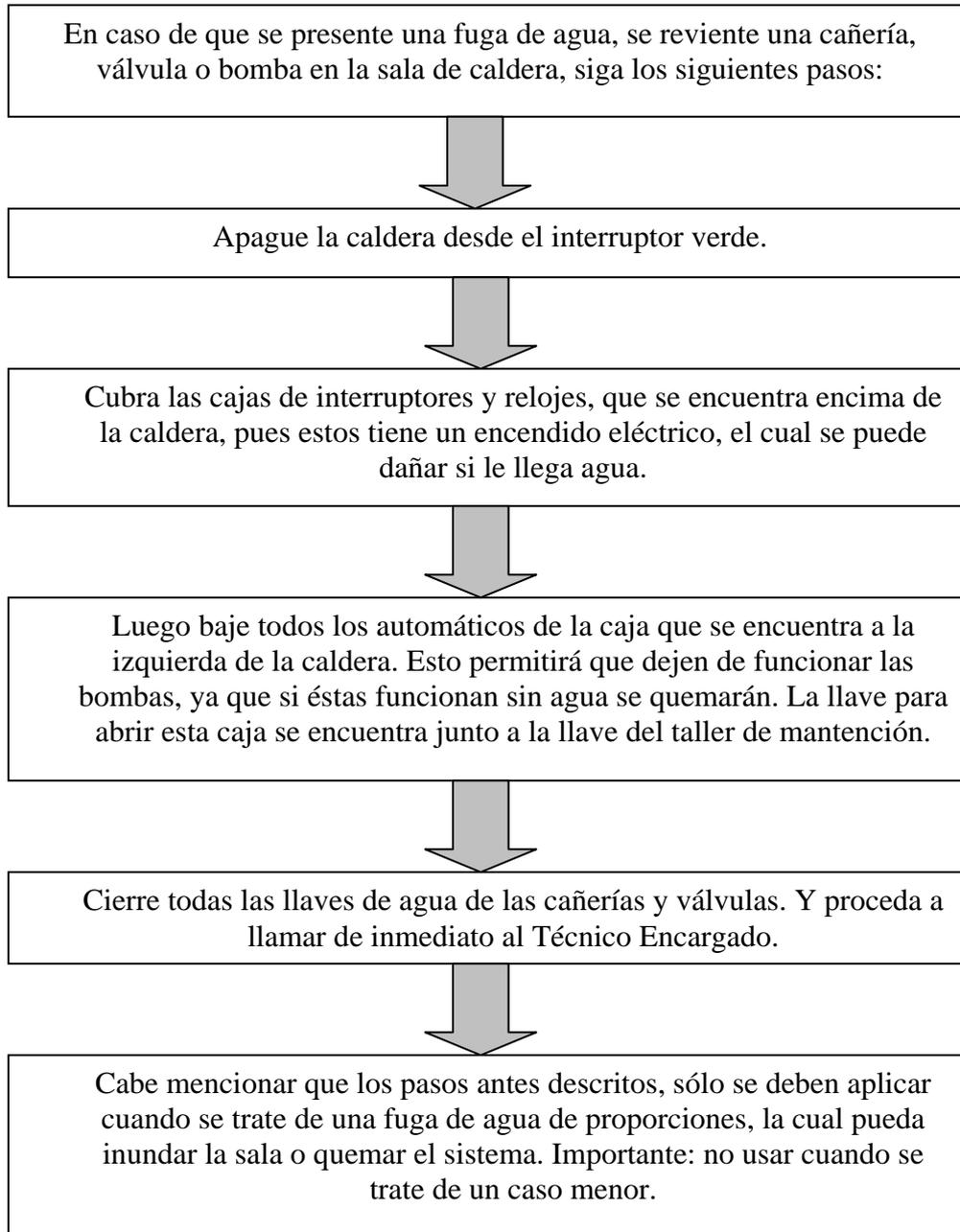
- **RESPONSABLES**

Es responsabilidad del Gerente y del Gobernanta adoptar y aplicar las disposiciones de este procedimiento, y velar porque éste se cumpla y sea mejorado.



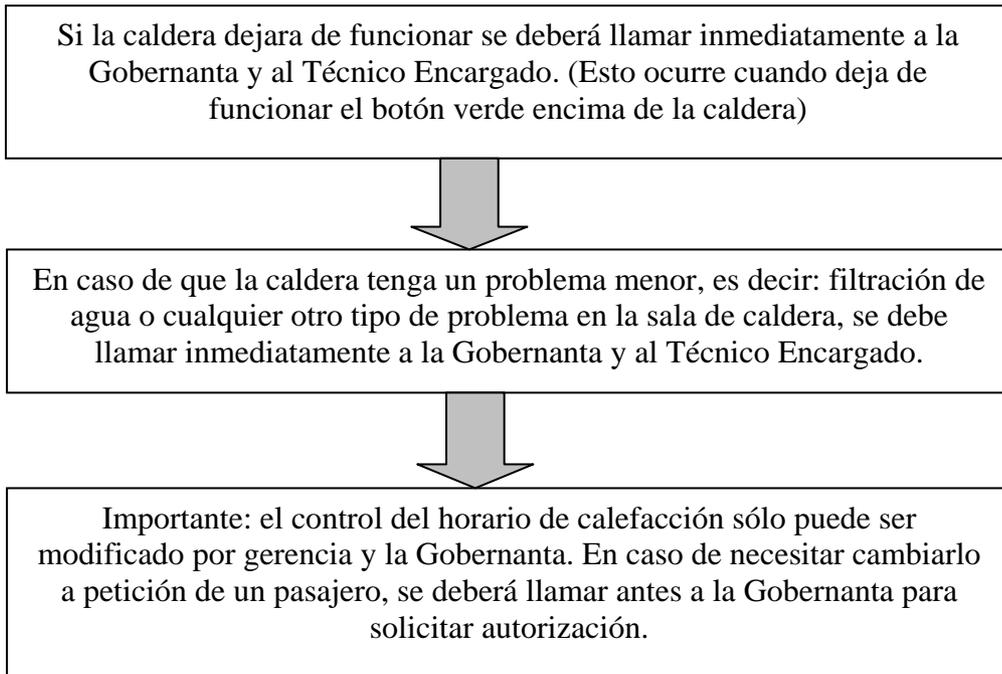
- **SECUENCIA DE ACCIONES**

Figura N° 23 “Esquematación del Procedimiento de Emergencia en la Sala de Caldera”





**Figura N° 23 “Esquematización del Procedimiento de Emergencia en la Sala de Caldera”
(Continuación)**



3. PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

Las funciones y actividades de mantenimiento son el conjunto de medidas técnico – económicas que se desarrollan con el propósito de mantener las características estéticas y técnicas de una instalación, para cuidar y mantener la comodidad y seguridad del cliente. De acuerdo a esto el Hotel Isla Teja ha adoptado una serie de actividades tanto de mantenimiento preventivo y correctivo, con el fin de entregar un servicio de calidad al cliente.

3.1 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Este se refiere a las actividades de mantenimiento planificadas, que se desarrollan en forma regular y continua, las cuales están destinadas a evitar el prematuro envejecimiento de las instalaciones y maquinarias, así como lograr su perfecto funcionamiento.

En el siguiente cuadro se expresan las diversas actividades de mantención preventiva que realiza el Hotel:

APARATO/ EQUIPO / ESTRUCTURA	FRECUENCIA	PROCEDIMIENTO
Extintores	1 vez al año	-Verificar recarga. -Mantener en lugar señalizado.
Sanitarios	1 vez al mes	-Revisar las siliconas. -Revisar descargas, filtros antifugas, filtraciones, y otras. -Reparar y cambiar piezas si es necesario. -Aplicar soda cáustica si es requerido.
Grifería	6 veces año	-Revisar las griferías de todo el hotel. -Reparar y cambiar llaves y gomas si es necesario.



Cerámicas de baños	1 vez al mes	-Revisar si las cerámicas presentan grietas o filtraciones. -Repararlas o cambiarlas si la situación lo amerita.
Extractores	6 veces al año	-Revisar que funcionen correctamente (que extraiga los olores y que no hagan un ruido molesto por ejemplo). -Limpieza de la superficie y canales de ventilación.
Murallas interiores y cielo	1 vez al año	-Limpiar y pintar áreas que estén descascaradas o presenten problemas. -Rellenar con pasta muro si es necesario.
Sistema eléctrico	2 veces al año	-Revisar, cambiar o reparar los circuitos con fallas.
Canaletas	1 vez al año	-Limpiar. -Pintar si es necesario.
Techos	1 vez al año	-Limpiar. -Cambiar planchas en mal estado. -Pintar si es necesario.
Caldera de petróleo	1 vez al año	-Detener caldera. -Limpiar boquillas, quemadores y filtro. -Revisar intercambiador.
Deposito de petróleo	1 vez al año	-Vaciar contenedor. -Limpiar depósito de petróleo.
Chimenea	Cada 2 meses	-Revisar chimenea. -Limpiar.
Televisores	6 veces al año	-Revisar estado de las correas conductoras de electricidad. -Prender y apagar televisores con sus respectivos controles remotos de manera de detectar falencias.

Antideslizantes escaleras	1 vez al mes	-Revisar todas las escaleras. -Pegar y cambiar trazos de antideslizantes que se encuentren en mal estado.
Generador eléctrico	1 vez al año	-Revisar el sistema. -Encender para detectar fallas en su funcionamiento. -Limpiar.
Señalética /Salidas de emergencia	1 vez al mes	-Revisar que las salidas de emergencia estén correctamente indicadas, si es necesario cambiar los adhesivos si tienen algún deterioro.
Jardín	1 vez al mes	-Cortar el pasto. -Cortar ramas de árboles que tapen la visual y que topen con murallas.
Control de plagas	1 vez al año	-Revisar el interior del Hotel Isla Teja -Revisar los alrededores exteriores del hotel. -Fumigar o aplicar aseo industrial si es necesario.
Vidrios	1 vez al mes	-Revisar vidrios. -Limpiar vidrios. -Colocar silicona si es necesario. -Cambiar o parchar vidrios trizados.
Murallas exteriores	1 vez al año	-Limpiar. -Cepillar. -Pintar y parchar si es necesario.



3.2 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Este se refiere a las actividades de mantenimiento que se realizan, con el fin de subsanar en menor tiempo posible las incidencias imprevistas. Además se realiza para corregir, reparar, o solucionar las roturas y averías que afecten el buen funcionamiento de las instalaciones, equipos y maquinarias.

Cada vez que se presente una avería, la Gobernanta coordinará con el Maestro de Mantención su arreglo, el cual procederá a dar solución inmediata al problema. En caso de que el problema sea mayor, la Gobernanta en conjunto con el Maestro de Mantención, evaluarán la situación, y realizarán la respectiva cotización según corresponda.

Se informara al Gerente de la situación acontecida por el desperfecto de alguna instalación, equipos y maquinarias, y de la cotización de su arreglo. Después de su análisis se dará autorización al Maestro de Mantención para ejecutar el mantenimiento correctivo.

Al finalizar se realizara un control por parte de la Gobernanta y el Gerente, para dar aprobación la reparación realizada por el Maestro de Mantencion.